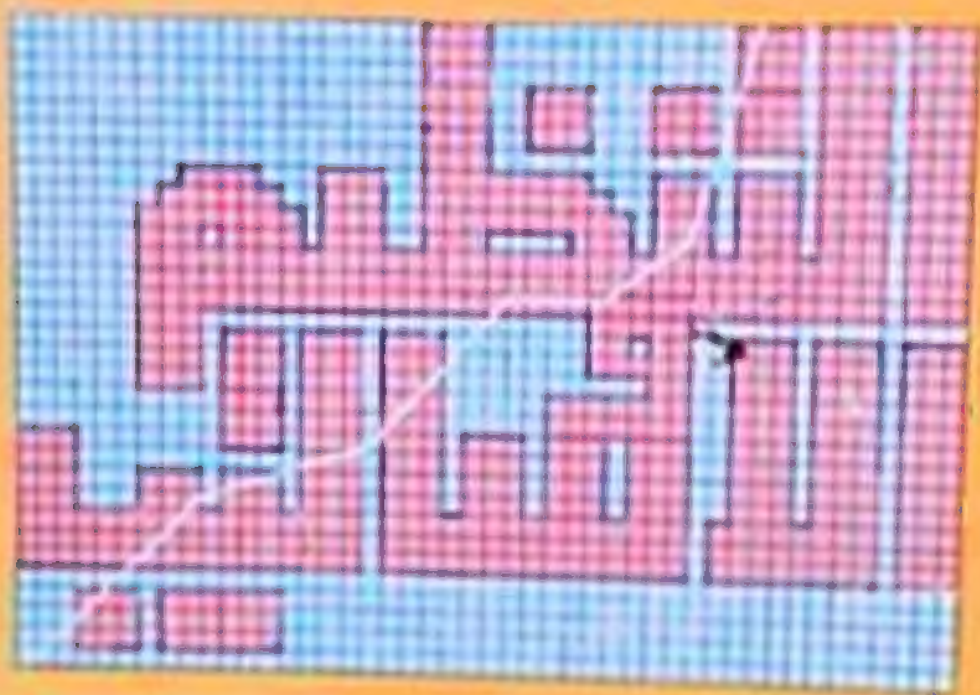


أصول النظم الإداري **وَلَا سِيَالِيَب**



محمد رضا كركن

مدير التعليم والكتاب بتعليم الإدارة العامة
بالمملكة العربية السعودية



أصول التنظيم والإساليب

تأليف
محمد شكري عصفور

ماجستير في الإدارة العامة - جامعة سيراكيوز
نيويورك - الولايات المتحدة الأمريكية
خبير التنظيم والأساليب بمعهد الإدارة العامة
بالرياض



نشر والتوزيع والطباعة

حقوق الطبع والنشر محفوظة
لدار الشروق - جدة



النشر والتوزيع والطباعة

الطبعة السابقة : ١٤٠٨ هـ - ١٩٨٧ م



تليجرام



سور الزبكية

تليجرام



نواكش في بحر الكتب

لا يجوز اقتباس جزء من هذا الكتاب أو إعادة طبعه دون
موافقة كتابية من المؤلف . فيما عدا حالات الاقتباس
القصيرة بغرض النقد أو التحليل وفقاً للقواعد التي تفرضها
الأصول العلمية .

الطبعة السادسة

منقحة ومزودة

١٤٠٤ هـ - ١٩٨٤ م

الطبعة السابقة : ١٤٠٨ هـ - ١٩٨٧ م



قنطرة النشر والطباعة

الإدارة - كيلو ثلاثة - طريق مكة - هاتف ٦٨٧٣٠٧٧
ص.ب. ٤٦٤٦ جدة - الرمز البريدي ٢١٤٢١
برقيا - مشكاتها - تليكس SHORCO, SJ ٦٠١٢٠٩
المكتبة - شارع البغدادية - هاتف ٦٤٤٣٥١٨ - ٦٤٣٦٦١٠
المكتبة - كيلو ثلاثة - طريق مكة - هاتف ٦٨٧٣٨٠٠

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

« وقل اعملوا فسيرى الله

عملكم ورسوله والمؤمنون »

« صدق الله العظيم »

مقدمة الطبعة السادسة

صدرت الطبعة الأولى من هذا الكتاب « أصول التنظيم والأساليب » في عام ١٣٩٣ هـ (١٩٧٣ م) . ومنذ ذلك التاريخ صدرت خمس طبعات منه ، نفذت جميعها ، بعون الله وتوفيقه . فقد حظي الكتاب باهتمام العاملين في نشاط التنظيم والأساليب في الدول العربية ، وباهتمام معاهد الادارة العامة ، وكليات العلوم الادارية ، إذ أصبحت بعض معاهد الادارة العامة ، وبعض كليات العلوم الادارية ، تخصص مادة دراسية في التنظيم والأساليب ، ضمن برامجها ومناهجها .

وقد اغتنمت الفرصة ، بمناسبة إعادة طبع الكتاب ، لاضافة موضوعات جديدة عليه ، ولتنقيح وتوضيح بعض الموضوعات الواردة سابقاً فيه ، وذلك في ضوء التغيرات التي طرأت خلال السنوات الماضية . ومن الموضوعات الجديدة المضافة « المستشار الاداري » ، و « التنمية الادارية » ، و « الادلة التنظيمية » ، و « تقييم الاستشارة الادارية » . كما أعدت كتابة فصل « التنظيم الاداري » ، وتوسعت فيه ، وقسمته إلى ثلاثة فصول ، وهي « أساسيات التنظيم » ، و « بناء المنظمات » ، و « إدارة التنظيم » . وقد أعدت أيضاً كتابة فصل « البحث التنظيمي » ، وغيّرت مسماه إلى « الاستشارة الادارية » ، وتوسعت فيه ، لأوضح للدارس ، بالتفصيل ، الخطوات والمراحل التي تمر بها الاستشارة الادارية ، من بدايتها ، وحتى نهايتها .

وقد أرفقت في نهاية الكتاب تسعة ملاحق ، تضمنت موضوعات ذات فائدة للمهتمين بالاستشارات الادارية ، كقواعد السلوك المهني للاتحاد الأوروبي لجمعيات المستشارين الاداريين ، وواجبات ومسؤوليات وظائف التنظيم والادارة في المملكة العربية السعودية ، وقوائم بأسماء وعناوين مكاتب الاستشارات الادارية السعودية ، وبعض مكاتب وشركات الاستشارات الادارية العربية ،

والأمريكية ، واتحادات المستشارين الإداريين في عدد من دول العالم . والمهدف من ذكر هذه القوائم هو تعريف المدير الإداري ، ولاسيما في القطاع الخاص ، بمكاتب وشركات الاستشارات الإدارية في المملكة ، ودول العالم الأخرى .

كما أرفقت نموذجين ، أحدهما « استبيان لدراسة البناء التنظيمي لمنظمة ما » ، والثاني « عرض لتقديم خدمات استشارية » ، وهذان النموذجان الملحقان موجهان إلى الممارسين لنشاط الاستشارات الإدارية ، وربما يستعينون بهما في إجراء دراساتهم للمنظمات الإدارية .

وقد حاولت أن أورد التطبيق العملي ، بجانب الموضوع النظري في الكتاب ، وقد ساعدني ، في إثراء الكتاب بالأمثلة العملية ، وجودي في معهد الإدارة العامة بالرياض ، وفي إدارة الاستشارات بشكل خاص ، ومناقضاتي مع الزملاء العاملين في هذه الإدارة . كما ساعدني أيضاً ، دارسو البرامج التدريبية في المعهد ، إذ كانوا يزودوني بالأمثلة ، وبالحالات العملية ، المستفادة من تجاربهم التي عاشوها أثناء قيامهم بأعمالهم .

ورغم أنني بذلت مجهوداً كبيراً ، ووقتاً طويلاً ، في إخراج هذا الكتاب ، إلا أنني اعتقد ، بعدم تمكني من تغطية العديد من الموضوعات ، التي تضمنها ، بشكل كافٍ ، وكما يجب . ولذا ، فإنني أكون شاكراً ومقدراً لكل من يتفضل بقراءة هذا الكتاب ، بإعلامي عن ملاحظاته عنه ، كي استفيد منها في المستقبل ، « والحكمة ضالة المؤمن ، أتي وجدها التقطها » .

وختاماً ، آمل أن يكون في هذا الكتاب فائدة ، للداريين في المنظمات الحكومية والخاصة ، وللعاملين في نشاط التنظيم والإدارة ، وللدارسين في معاهد الإدارة العامة ، وللطلاب في كليات العلوم الإدارية ، وللمهتمين في هذا الموضوع من أساتذة وباحثين .

والله هو الهادي إلى سواء السبيل

المؤلف

محمد شاكر عصفور

الرياض رجب ١٤٠٤ هـ

أبريل ١٩٨٤ م

مقدمة الطبعة الأولى

يهتم نشاط التنظيم والأساليب بمسائل التنظيم ، والادارة ، والاجراءات ، في المنظمات العامة والخاصة ، ويوليها عناية فائقة . فهو يهتم بإجراء الدراسات المتعلقة بالتنظيم الاداري والاجراءات للأجهزة الادارية الجديدة والقائمة منها . إذ يقوم خيراؤه بوضع القواعد والأسس التي تقوم عليها الادارات والأجهزة الجديدة عند إنشائها لأول مرة ، وذلك حسب المفاهيم والاتجاهات العلمية الحديثة في مجال التنظيم . ويقوم خيراؤه أيضاً بتصميم الاجراءات اللازمة للقيام بأي عمل جديد . كما يقومون بدراسة التنظيم ، وطرق العمل ، في المنظمات القائمة ، بهدف التعرف على المشاكل التي تواجهها تلك المنظمات ، لغرض معالجتها ، وإدخال التحسينات اللازمة عليها . ويهدف هذا النشاط إلى تقديم أفضل الخدمات للمواطنين ، وإلى وصول تلك الخدمات إليهم في أسرع وقت ، وبأقل تكلفة ، كما يهدف إلى تحقيق الاستفادة القصوى من الامكانيات المتوفرة لدى المنظمات . ولا يقتصر نشاط التنظيم والأساليب على هذه الأهداف والاختصاصات ، ولكن يدخل ضمن نطاق هذا النشاط العديد من الأهداف والاختصاصات الأخرى التي تختلف في نوعيتها وأهميتها باختلاف البلدان التي يمارس فيها هذا النشاط .

والتنظيم والأساليب نشاط جديد في مفهومه ، وفي طبيعة الدور الذي يؤديه . ولم يحظ باهتمام كبير في البلدان المتقدمة والنامية على حد سواء ، إلا في الفترة التي تلت الحرب العالمية الثانية ، فالمشاكل التنظيمية والادارية الناجمة عن الحرب ، ومحاولات الدول النامية لتحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية وما صادف تلك المحاولات من مصاعب إدارية ، أدت إلى اهتمام العديد من دول العالم بهذا النشاط فأخذت تقوم بإنشاء وحدات للتنظيم والأساليب ضمن أجهزتها الادارية ، وتقوم بتدريب الموظفين على هذا النشاط ، وتدرس مادته في بعض الجامعات .

أما بالنسبة للبلاد العربية ، فإن نشاط التنظيم والأساليب لا يزال حديث العهد فيها . فقد بدى بإدخاله منذ أواخر الخمسينات في الأجهزة الادارية لبعض الدول العربية ، وحاولت دول عربية أخرى تطبيقه في الستينات ، ولا تزال — حتى وقتنا الحاضر — العديد من الدول التي لم تطبق هذا النشاط ، ولم تدخله إلى أجهزتها الحكومية . ونظراً لحداثة نشاط التنظيم والأساليب في البلاد العربية ، فإن المراجع والكتب المتخصصة في هذا المجال ، باللغة العربية ، لا تزال قليلة ونادرة ، وقد لاحظت أثناء تدريس مادة التنظيم والأساليب في معهد الادارة العامة بالرياض ، افتقار المكتبة العربية إلى المراجع في هذا المادة . وبناء على ما لمسته من اهتمام متزايد بهذا النشاط في المملكة العربية السعودية ، وفي بعض الدول العربية ، ونظراً لشعوري بحاجة الدارسين والاداريين الماسة لوجود مراجع متعددة في هذا النشاط ، فقد قمت بتأليف هذا الكتاب . وضمنته خبراتي المكتسبة من تدريس هذه المادة ، ومن ممارستي لهذا النشاط في مختلف الأجهزة الحكومية . كما ضمنته بعض ما وصلت إليه يدي من معلومات من مراجع أجنبية وعربية . وهدفت من تأليف هذا الكتاب أن يكون مرجعاً ودليلاً ليس للمحلل الاداري فحسب ولكن للرئيس الاداري ، ولل موظف ، وللدارس في حقل الادارة العامة .

والتنظيم والأساليب موضوع عملي ، يعتمد على الممارسة والخبرة ، وهو يمثل الجانب التطبيقي للادارة . ويشترط للنجاح في ممارسته الاطلاع بالجانب النظري للتنظيم والادارة ، وتوفير الخبرة العملية في مجال العمل الحكومي ، أو في القطاع الخاص . وحتى يكون هذا الكتاب متكاملاً في موضوعاته ، فقد ضمن فصوله الموضوعات الأساسية التي لابد من الاطلاع عليها لكل من يمارس هذا النشاط . ولذا فإن فصول الكتاب تضمنت الموضوعات التالية : التعريف بالتنظيم والأساليب ، والتطور التاريخي للتنظيم والأساليب ، والتنظيم الاداري ، والبحث التنظيمي ، والاجراءات وخرائطها ، وتبسيط الأعمال ، وخريطة توزيع الأعمال ، وتصميم المكتب ، وقياس العمل ، والآلات المكتبية ، وتصميم ومراقبة النماذج . وراعت عند معالجة مواضيع الكتاب ، بيان الجانبين النظري

والعملي ، وأوليت الجانب العملي عناية كبيرة ، فكنت أبين عند بحث كل موضوع ، كيفية تطبيقه والقيام به ، وأوضح ذلك بأمثلة عملية لتسهيل مهمة تعلمه وتطبيقه من قبل الباحث .

وأرجو أن أكون قد وفقت في هذا الكتاب بتسليط مزيد من الضوء على نشاط التنظيم والأساليب ، كما آمل أن أكون بهذا المجهود قد أضفت مرجعاً مفيداً إلى المكتبة العربية في مجال هذا النشاط الجديد .

وفي ختام هذه المقدمة ، أود أن أعبر عن جزل شكري وتقديري إلى كل من ساهم في إخراج هذا الكتاب ، وفي وضعه في متناول القارئ .
والله ولي التوفيق ،،،

عمان — نيسان ١٩٧٣ م

الرياض — ربيع أول ١٣٩٣ هـ

المؤلف

محمد شاكر عصفور



الفهرس

مقدمة

٢٢ - ٢٨

الفصل الأول : التعريف بالتنظيم والأساليب

مفهوم التنظيم والأساليب ، الفرق بين التنظيم والأساليب والتنظيم والادارة ، أسباب إنشاء وحدات التنظيم والأساليب ، اختصاصات وحدات التنظيم والأساليب ، ارتباط أجهزة التنظيم والأساليب ، علاقة الادارة المركزية بوحدات التنظيم والأساليب ، علاقة أجهزة التنظيم والأساليب بالأجهزة الادارية الأخرى .

٣٩ - ٥٨

الفصل الثاني : التطور التاريخي للتنظيم والأساليب

التنظيم والأساليب في المغرب ، تجربة بريطانيا في مجال التنظيم والأساليب ، التطور التاريخي للتنظيم والأساليب في بريطانيا ، علاقة الادارة المركزية للتنظيم والأساليب بالأقسام في الوزارات ، الأعمال التي تقوم بها الادارة المركزية للتنظيم والأساليب . التنظيم والأساليب في البلاد العربية ، تجربة المملكة العربية السعودية في مجال التنظيم والأساليب ، التطور التاريخي للتنظيم والادارة في المملكة ، علاقة الادارة المركزية للتنظيم والادارة بالوحدات ، اختصاصات الادارة المركزية للتنظيم والادارة ، مسؤوليات الادارة المركزية نحو جهاز الدولة ، مسؤوليات الادارة المركزية كوحدة تنظيم في وزارة المالية والاقتصاد الوطني . اختصاصات وحدات التنظيم والادارة ، إنجازات الادارة المركزية للتنظيم والادارة ، منشكلات أجهزة التنظيم والادارة في المملكة .

تعريف المستشار الاداري ، القدرات والمهارات والصفات الأساسية للمستشار الاداري ، مؤهلات وخبرات المستشار الاداري ، قواعد السلوك للمستشار الاداري .

أنواع المستشارين الإداريين : المستشار الداخلي ، المستشار الخارجي .
المستشار الاداري والتغيير : مفهوم التغيير ، أنواع التغيير ، وسائل التقليل من مقاومة التغيير ، أسباب فشل المستشار الاداري .

مفهوم الاستشارة الادارية ، خصائص الاستشارة الادارية ، كيف تبدأ الاستشارة الادارية .

الاعداد للاستشارة الادارية : خطوات الاعداد للاستشارة الادارية عندما تكون الجهة الطالبة للاستشارة مصلحة حكومية ، والمستشار جهاز استشاري حكومي . خطوات الاعداد للاستشارة الادارية عندما تكون الجهة الطالبة للاستشارة مصلحة حكومية والمستشار مكتب أو شركة استشارات إدارية خاصة .

خطوات الاستشارة الادارية : تحديد المهمة ، تخطيط المهمة .
جمع المعلومات (الحقائق) : الحاجة إلى جمع المعلومات ، المعلومات الواجب جمعها ، مصادر المعلومات ، وسائل جمع المعلومات . التحليل ووضع التوصيات ، تقديم التوصيات ، التنفيذ والمتابعة .

أنواع التقارير ، متطلبات التقرير ، القواعد الأساسية لكتابة التقرير
خطوات إعداد التقرير ، أقسام التقرير .

معايير تقييم الاستشارات الادارية .

مفهوم التنظيم ، تعريف المنظمة ، أسباب التنظيم ، أهداف ومزايا التنظيم ، من يقوم بالتنظيم ؟ ، مبادئ التنظيم الإداري .

خطوات إنشاء المنظمات ، طرق بناء المنظمات : طريقة تحليل الأهداف ، طريقة تجميع الأنشطة ، المقاضلة بين الطريقتين .
خطوات طريقة تحليل الأهداف : تحليل أهداف المنظمة ، تحديد الأنشطة في المنظمة ، تكوين الوحدات الإدارية : طرق تجميع الأنشطة ، الاعتبارات الأساسية في تجميع الأنشطة .
تحديد العلاقات بين الوحدات الإدارية : الوحدات التنفيذية ، الوحدات الاستشارية ، الوحدات المساعدة . أشكال التنظيم ، اللجان . توزيع السلطات وتحميد المسؤوليات (تفويض السلطة) . تصوير الهيكل التنظيمي للمنظمة : الخرائط التنظيمية ، الدليل التنظيمي . مسميات الوحدات الإدارية .

التنسيق بين أقسام المنظمة الإدارية ، الناحية الانسانية في التنظيم ، الخطة التنظيمية ، التنظيم غير الرسمي ، إعادة التنظيم .

مفهوم الاجراءات ، تحميد الاجراءات ، أهداف وفوائد الاجراءات ، عيوب الاجراءات ، تبسيط الاجراءات ، من يقوم بتبسيط الاجراءات ، برنامج تبسيط الاجراءات ، مراحل تبسيط الاجراءات ، مبادئ الاجراءات ، أساليب سير العمل في المكاتب ، التحكم في التغيرات في كمية العمل ، وسائل التحكم في التغيرات في كمية العمل .

خريطة سير الإجراءات (العادية) ، رموز خريطة سير الإجراءات ، إعداد خريطة سير الإجراءات ، شرح نموذج خريطة سير الإجراءات ، كيفية رسم خريطة سير الإجراءات ، تحليل خريطة سير الإجراءات ، خريطة سير الإجراءات ذات الأعمدة المتعددة ، كيفية رسم خريطة سير الإجراءات ذات الأعمدة المتعددة ، تحليل خريطة سير الإجراءات ذات الأعمدة المتعددة ، استعمال خريطة سير الإجراءات ذات الأعمدة المتعددة ، خريطة توزيع النماذج ذات الأعمدة المتعددة .

الأغراض التي تستخدم فيها خريطة توزيع الأعمال ، خطوات إعداد خريطة توزيع الأعمال : تدريب المشرفين ، جمع المعلومات عن واجبات الموظفين ، وإعداد خريطة توزيع الأعمال ، جدول أعمال الموظف اليومية ، كيفية تعبئة جدول أعمال الموظف اليومية ، قائمة الواجبات (الأسبوعية) للموظف ، من يقوم بتعبئة قائمة الواجبات ، كيفية تعبئة قائمة الواجبات ، قائمة نشاطات الوحدة ، كيفية تعبئة نموذج قائمة نشاطات الوحدة ، خريطة توزيع الأعمال ، كيفية إعداد خريطة توزيع الأعمال ، تحليل خريطة توزيع الأعمال ، إعادة توزيع الأعمال ، مثال توضيحي لتوزيع الأعمال .

تمهيد ، مفهوم تصميم المكتب ، أهداف دراسة تصميم المكتب ، مبادئ تصميم المكتب ، اختيار موقع الادارات ، تخطيط الترتيب الداخلي للمكتب ، من يدرس الترتيب الداخلي للمكتب ومن ؟ ، خطوات تخطيط الترتيب الداخلي للمكتب ، المقاييس النموذجية في ترتيب المكتب ، المكتب المفتوح ، المكاتب الخاصة ، غرفة الاستقبال ، غرفة الاجتماعات ، خريطة تصميم المكتب الاجرائية ، اهداف الخريطة ، كيفية إعداد الخريطة ، مثال توضيحي .

الفصل الرابع عشر : قياس العمل

٤١٩ — ٤٥٩

مفهوم قياس العمل ، التطور التاريخي لدراسة الوقت والحركة ، فلسفة ٥٢٣ — ٥٥٠
قياس العمل ، أهداف قياس العمل ، مجال قياس العمل ، دراسة
الوقت ، دراسة الحركة ، مقاييس العمل ، طرق وضع مقاييس العمل :
سجلات الانتاج ، دراسة العمل بواسطة العينات ، دراسة الوقت ،
مجالات استخدام مقاييس العمل ، مجالات الاستفادة من مقاييس
العمل في الأجهزة الحكومية ، الفوائد المتوقعة لتحقيقها من إدخال
مقاييس العمل ، دراسة كمية العمل ، أهداف دراسة كمية العمل ،
الفرق بين قياس العمل ودراسة كمية العمل ، مثال توضيحي .

الفصل الخامس عشر : الآلات المكتبية

٤٦١ — ٤٨٦

التطور التاريخي للآلات المكتبية ، فوائد تجهيز المكتب بالآلات ،
عيوب الآلات المكتبية ، الاعتبارات الواجب مراعاتها قبل شراء الآلات
والأجهزة المكتبية ، مراقبة الآلات المكتبية ، اهتمام الموظفين بالآلات
المكتبية ، دور المحلل الإداري في إدخال الآلات إلى المكاتب ، أنواع
الآلات والأجهزة المكتبية ، إرشادات عامة حول كيفية الاستفادة بشكل
فعال من الآلات المكتبية .

الفصل السادس عشر : تصميم ومراقبة النماذج

٤٨٧ — ٥٠٥

أهداف النماذج ، تصميم النماذج ، لون النموذج ، تجربة النموذج ،
قواعد تصميم النموذج ، مراقبة النماذج ، توحيد النماذج ، النماذج
وعلاقتها بالاجراءات .

الفصل السابع عشر : الأدلة الإدارية

٥٠٦ — ٥٢٢

أنواع الأدلة الإدارية ، الدليل التنظيمي ، دليل الاجراءات ، الأدلة الصادرة
عن أجهزة مركزية في الدولة ، الأدلة الصادرة عن بعض الإدارات في
المنظمة .

مفهوم التخلف الاداري ، مظاهر التخلف الاداري ، مفهوم التنمية الادارية ، أساليب التنمية الادارية ، عناصر التنمية الادارية ، التنمية الادارية في المملكة العربية السعودية ، أجهزة التنمية الادارية في المملكة العربية السعودية ، المشكلات الادارية في المملكة العربية السعودية ، كلمة ختامية .

الملاحق :

٥٥٩٠

ملحق رقم (١) : قواعد السلوك المهني للاتحاد الأوروبي لجمعيات المستشارين الاداريين .

ملحق رقم (٢) : واجبات ومسؤوليات وظائف التنظيم والادارة في المملكة العربية السعودية .

ملحق رقم (٣) : نموذج تعميم من مدير منظمة إلى الموظفين يخبرهم فيه ببداية دراسة تنظيمية للمنظمة .

ملحق رقم (٤) : استبيان لدراسة البناء التنظيمي (لمنظمة ما) .

ملحق رقم (٥) : نموذج عرض لتقديم خدمات استشارية .

ملحق رقم (٦) : قائمة بأسماء وعناوين عدد من مكاتب الاستشارات الادارية السعودية .

ملحق رقم (٧) : قائمة بأسماء وعناوين عدد من مكاتب وشركات الاستشارات الادارية العربية .

ملحق رقم (٨) : قائمة بأسماء وعناوين عدد من مكاتب وشركات الاستشارات الادارية الأمريكية .

ملحق رقم (٩) : قائمة بأسماء وعناوين عدد من اتحادات المستشارين الاداريين في عدد من دول العالم .

ملحق رقم (١٠) :

٥٨٢

المراجع العربية :

٥٩٠

المراجع الاجنبية :

فهرس الأشكال والخرائط

(يبرز الرقم الأول إلى الفصل ، ويبرز الرقم الثاني

إلى رقم الخريطة أو الشكل في الفصل)

الصفحة

٩٨	(٤ — ١)	الخطة الزمنية لمراحل استشارة (قصوى) لمنظمة
١٠٨	(٤ — ٢)	مصادر المعلومات ووسائل جمعها (المعلومات) .
١٣٥	(٥ — ١)	نموذج لفلاف تقرير .
١٣٥	(٥ — ٢)	نموذج لصيغة العنوان الرئيسي لتقرير .
١٣٦	(٥ — ٣)	نموذج لقائمة محتويات تقرير .
١٣٧	(٥ — ٤)	نموذج لقائمة محتويات تقرير فني .
١٦٠	(٧ — ١)	منظمة فيها نطاق الاشراف واسع .
١٦٥	(٧ — ٢)	منظمة فيها نطاق الاشراف ضيق .
١٧١	(٨ — ١)	طريقة تحليل الأهداف .
١٧٢	(٨ — ٢)	طريقة تجميع الأنشطة .
١٧٥	(٨ — ٣)	خطوات بناء المنظمة حسب طريقة تحليل الأهداف .
١٨٢	(٨ — ٤)	تنظيم على أساس الغرض الرئيسي .
١٨٢	(٨ — ٥)	تنظيم على أساس الموقع الجغرافي .
١٩٦	(٨ — ٦)	هيكل تنظيمي بين الوحدات التنفيذية ، والاستشارية ، والمساعدة .
٢٠٨	(٨ — ٧)	خريطة تبين تنظيم تنفيذي .
٢٠٨	(٨ — ٨)	خريطة تبين تنظيم وظيفي .
٢٠٨	(٨ — ٩)	خريطة تبين تنظيم تنفيذي استشاري وظيفي .
٢٢١	(٨ — ١٠)	خريطة تنظيمية تقليدية .
٢٢١	(٨ — ١١)	خريطة تنظيمية أفقية .
٢٢٤	(٨ — ١٢)	خريطة تنظيمية عمودية / أفقية .

الصفحة

٢٢٥	(٨ - ١٣)	خريطة دائرية تستخدم فيها الدوائر لبيان الوظائف .
	(٨ - ١٤)	خريطة دائرية تستخدم فيها المستطيلات لبيان الوظائف .
٢٢٥	(٨ - ١٥)	خريطة مهام - الإدارة المركزية للتنظيم والإدارة .
٢٢٧	(٨ - ١٦)	خريطة وظائف - ديوان المراقبة العامة .
٢٢٨	(٨ - ١٧)	خريطة المصفوفة التنظيمية (التنظيم الشبكي) .
٢٣٠	(٨ - ١٨)	خريطة رئيسية .
٢٣٢	(٨ - ١٩)	خريطة فرعية .
٢٣٢	(٨ - ٢٠)	الخريطة التنظيمية لمعهد الإدارة العامة في ١٣٩٠/٢/٢٠ هـ .
٢٤٥	(٨ - ٢١)	الخريطة التنظيمية لمعهد الإدارة العامة لسنة ١٤٠٣ - ١٤٠٤ هـ .
٢٤٦	(٨ - ٢٢)	مسميات الوحدات الإدارية الحالية في المملكة العربية السعودية .
٢٥٢	(٨ - ٢٢)	مسميات مقترحة للوحدات الإدارية ومستوياتها .
٢٥٢	(١٠ - ١)	مخطط الأسلوب المتوازي لسير العمل .
٢٩٩	(١٠ - ٢)	مخطط الأسلوب المتسلسل لسير العمل .
٣٠٢	(١٠ - ٣)	مخطط أسلوب الوقت (الآن الواحد) لسير العمل .
٣٠٤	(١١ - ١)	نموذج خريطة سير الإجراءات العادية (ذات العمود الواحد) .
٣١٩	(١١ - ٢)	نموذج خريطة سير الإجراءات العادية (ذات العمودين) .
٣٠٢	(١١ - ٣)	خريطة سير الإجراءات الحالية والمقترحة للبيد الوارد في منظمة ما .
٣٢٥	(١١ - ٤)	نموذج خريطة سير الإجراءات ذات الأعمدة المتعددة .
٣٢٨	(١١ - ٥)	خريطة إجراءات الحصول على رخصة استيراد من الخارج .
٣٣٣		

٣٣٤	الوضع المقترح لخطوات سير عملية إصدار رخصة عمل عام في البلدية الفرعية — أمانة مدينة الرياض .	(١١ - ٦)
٣٣٧	خريطة توزيع التماذج ذات الأعملة المتعددة .	(١١ - ٧)
٣٥٢	نموذج جدول أعمال الموظف اليومية (البسيط) .	(١٢ - ١)
٣٥٤	نموذج جدول أعمال الموظف اليومية (الشامل) .	(١٢ - ٢)
٣٦١	نموذج قائمة الواجبات .	(١٢ - ٣)
٣٦٣	نموذج قائمة نشاطات الوحدة .	(١٢ - ٤)
٣٦٦	نموذج خريطة توزيع الأعمال .	(١٢ - ٥)
٣٧٤	جدول أعمال الموظف اليومية (للموظف أحمد علي) .	(١٢ - ٦)
٣٧٥	جدول أعمال الموظف اليومية (للموظف غسان محمود) .	(١٢ - ٧)
٣٧٦	قائمة الواجبات (الأسبوعية) للموظف أحمد علي .	(١٢ - ٨)
٣٧٧	قائمة الواجبات (الأسبوعية) للموظف غسان محمود .	(١٢ - ٩)
٣٧٨	قائمة نشاطات قسم الوارد .	(١٢ - ١٠)
٣٧٩	نموذج خريطة توزيع الأعمال الحالية لقسم الوارد .	(١٢ - ١١)
٣٨٠	نموذج خريطة توزيع الأعمال المقترحة لقسم الوارد .	(١٢ - ١٢)
٤٠١	تصميم نموذجي بالمقاييس لمكاتب منظمة ما .	(١٣ - ١)
٤٠٨	تصميم غرفة استقبال .	(١٣ - ٢)
٤٠٨	تصميم غرفة اجتماعات تتسع لعشرة أشخاص .	(١٣ - ٣)
٤١٣	خريطة تصميم المكتب الاجرائية لمنظمة ما .	(١٣ - ٤)
٤١٤	خريطة تصميم المكتب الاجرائية المقترحة لمنظمة ما .	(١٣ - ٥)
٤٣١	ساعة وقف عشرية .	(١٤ - ١)
٤٣٨	نموذج سجل الانتاج اليومي للموظف .	(١٤ - ٢)
٤٣٩	سجل الانتاج اليومي للموظف محمود عمر .	(١٤ - ٣)
٤٥٢	نموذج كمية العمل .	(١٤ - ٤)
٤٨٣	عينة من آلات وأجهزة مكتبية — آلة حاسبة ومايكروفيش .	(١٥ - ١)
٥٤٣	أجهزة التنمية الادارية في المملكة العربية السعودية .	(١٨ - ١)

الفصل الأول

التعريف بالتنظيم والأساليب

- مفهوم التنظيم والأساليب .
- الفرق بين التنظيم والأساليب والتنظيم والادارة .
- أسباب إنشاء وحدات التنظيم والأساليب .
- اختصاصات وحدات التنظيم والأساليب .
- ارتباط أجهزة التنظيم والأساليب .
- علاقة الادارة المركزية بوحدات التنظيم والأساليب .
- علاقة أجهزة التنظيم والأساليب بالأجهزة الادارية الأخرى

الفصل الأول

التعريف بالتنظيم والأساليب

مفهوم التنظيم والأساليب :

إن نشاط التنظيم والأساليب ، نشاط جديد في مفهومه ، وفي طبيعة الدور الذي يؤديه ، ليس في البلدان النامية فحسب ، ولكن حتى في البلدان المتقدمة . فلم يعرف هذا النشاط في بريطانيا ، وفي الولايات المتحدة الأمريكية ، إلا قبيل الحرب العالمية الأولى بقليل . ولم يستخدم هذا النشاط ، على نطاق واسع ، في هذين البلدين ، إلا أثناء الحرب العالمية الثانية ، فضغط الالتزامات الحربية ، وظروف الحرب الصعبة التي واجهت هذين البلدين ، ونقص المواد الأولية ، وكثرة المشاكل الادارية والتنظيمية دفعت هذين البلدين للبحث عن أفضل الطرق لاستخدام ما بين أيديها من وسائل وإمكانيات لانجاز الأعمال وتحقيق الأهداف . وقد حظى هذا النشاط باهتمام كبير في العديد من دول العالم المتقدمة والنامية في الفترة التي تلت الحرب العالمية الثانية ، فأنشأت تلك الدول وحدات استشارية ضمن أجهزتها الادارية للقيام بالدراسات والأبحاث في مجال التنظيم والأساليب .

ويطلق على هذا النشاط باللغة الانجليزية ، في بريطانيا ، إصطلاح (Organization and Methods) « التنظيم والأساليب » ويشار إليه بصورة مختصرة (O&M) وذلك بأخذ الحروف الأولى من الإصطلاح الانجليزي السابق ذكره . وقد أصبح التعبير المختصر لهذا النشاط وهو الـ (O&M) شائعاً في معظم بلدان العالم حتى في البلدان التي لا تتكلم اللغة الانجليزية . وقد تغير اسم هذا النشاط حديثاً في بريطانيا ، على إثر تقرير فولتون ، فأصبح مسمى

الوحدات المتخصصة فيه (Management Services Units) « وحدات الخدمات الادارية » .

أما في الولايات المتحدة الأمريكية فيطلق على هذا النشاط عدة مسميات وهي : (Organization and Management) « التنظيم والادارة » ، و (Systems and Procedures) « الأنظمة والاجراءات » ، و (Administrative Analysis) ، و (Management Analysis) « التحليل الاداري » .

وأما في الأقطار العربية ، فيطلق على هذا النشاط أيضاً عدة مسميات ، فيسمى بـ « التنظيم والأساليب » ، و « الخدمات الادارية » ، و « التنظيم وطرق العمل » ، و « التنظيم والادارة » . ومن الواضح أن التسميات العربية لهذا النشاط ما هي أساساً إلا ترجمة للتسميات الغربية ، وهي ترجمة للتسمية الانجليزية لهذا النشاط وهي (Organization and Methods) ، و (Management Services) « التنظيم والأساليب » أو « الخدمات الادارية » ، أو للتسمية الأمريكية له الشائعة في بعض الدول العربية وهي (Organization and Management) « التنظيم والادارة » .

وبالنسبة لمسميات أجهزة التنظيم والأساليب في بعض الدول العربية فهي كما يلي :^(١)

١ — المملكة العربية السعودية : يطلق على الجهاز المركزي مسمى « الادارة المركزية للتنظيم والادارة » وعلى الوحدات في الوزارات « وحدات التنظيم والادارة » .

٢ — الجمهورية العراقية : يسمى الجهاز المركزي بـ « المركز القومي للاستشارات والتطوير الاداري » ، أما في الوزارات فتوجد « أقسام للتنظيم والأساليب » .

(١) المنظمة العربية للمعلوم الادارية ، بحث الحلقة الدراسية للتنظيم والادارة في الدول العربية التي عقدت بدمشق في الفترة من ١١ / ١٢ — ١٦ / ١٢ / ١٩٧٦ م .

٣ - جمهورية مصر العربية : يسمى الجهاز المركزي بـ « الادارة المركزية للتنظيم وطرق العمل » ، وفي الوزارات توجد « وحدات للتنظيم والادارة » .

٤ - المملكة الأردنية الهاشمية : يطلق على الجهاز المركزي اسم « قسم التنظيم والأساليب » ، ولم تنشأ وحدات في الوزارات (حتى ١٩٨٣ م) .

٥ - جمهورية السودان الديمقراطية : يسمى الجهاز المركزي بـ « إدارة التنظيم والاصلاح الاداري » ، وتوجد في الوزارات « وحدات للخدمات الادارية » .

٦ - الجمهورية العربية السورية : يسمى الجهاز المركزي بـ « مركز تطوير الادارة والانتاجية » ، ولا توجد وحدات للتنظيم والأساليب في الوزارات (حتى ١٩٧٦ م) .

والتنظيم والأساليب (O&M) « اصطلاح يستعمل بشكل عام ، لوصف نشاطات جماعات من الناس يعملون في الأجهزة الحكومية ، أو في أجهزة القطاع الخاص ، ويطلب منهم تقديم الارشاد والمشورة للاداريين في مسائل التنظيم وطرق العمل (الاجراءات) ، وذلك بهدف زيادة الكفاية في العمل الذي يشرف عليه الاداري ، ويكون ذلك إما بتقديم خدمة أفضل ، أو بتقديم خدمة بتكلفة أقل ، أو بتقديم خدمة أفضل وبتكلفة أقل »^(١) .

أما الهدف الأساسي للتنظيم والأساليب ، فهو تحسين وتطوير وسائل وطرق قيام المنظمات بأعمالها ، بغرض تحقيق أكبر استفادة من الموارد الطبيعية والانسانية والمالية المتوفرة لدى المنظمة .

(1) H.M.S.O. The Practice of O&M. (London. Her Majesty's Stationary office. 1969). P. 9.

ويهم نشاط التنظيم والأساليب ، بدراسة التنظيم والاجراءات (طرق العمل) في المنظمات بهدف الوقوف على مدى فعاليتها ، ولأجل إدخال التحسينات اللازمة عليها . وتتضمن الدراسة التنظيمية لمنظمة ما ، دراسة الميكل التنظيمي للمنظمة ، وكيفية تقسيم العمل بين الادارات فيها وذلك لأجل إجراء التغييرات المناسبة على التنظيم الإداري في المنظمة ، كإلغاء بعض الادارات والأقسام ، أو ضمها إلى بعضها . أو إحداث إدارات بمسميات جديدة ، وتحديد اختصاصات الادارات القائمة والمحدثة ، ووضع الخرائط التنظيمية لها ، وإعادة تنظيم جهاز المنظمة ، بوجه عام ، على أنس علمية سليمة . أما دراسة الاجراءات (طرق العمل) فتشمل التعرف على الاجراءات الموجودة في المنظمة ، ودراستها دراسة تحليلية لأجل تحسينها وتبسيطها ، وتصميم إجراءات جديدة مناسبة للأعمال الجديدة .

الفرق بين التنظيم والأساليب والتظيم والادارة :

قبل الانتقال إلى بحث الجوانب الأخرى من نشاط التنظيم والأساليب ، فإنني أرى ضرورة التوقف قليلاً لالتقاء بعض الضوء على الاختلافات بين الباحثين بخصوص تسمية واختصاصات هذا النشاط . فهناك العديد من الباحثين ، في هذا النشاط ، من يعتبر أن نشاط التنظيم والأساليب هو نفس نشاط التنظيم والادارة وإن اختلفت التسميات بينهما . ولذلك فإننا نلاحظ أنهم يستعملون اصطلاح « التنظيم والأساليب » أو « التنظيم والادارة » وغيرها من مسميات هذا النشاط بصورة متبادلة ، ولتدل على مفهوم واحد دون التمييز بينهما .

إلا أن هناك باحثين آخرين يميزون بين هذين الاصطلاحين ، فيرون أن نشاط التنظيم والأساليب ، كما تطور في بريطانيا ، يختص بدراسة التنظيم وطرق العمل ، ويركز على دراسة طرق العمل المثبتة (الاجراءات) لأجل تحسينها وتبسيطها . إلا أن من الملاحظ أنه قد حدث مؤخراً تطور في النظرية البريطانية إلى نشاط التنظيم والأساليب . فقد تضمن تقرير فولتون (Fulton)

(Report لسنة ١٩٦٨ م توصية بتحويل وحدات التنظيم والأساليب المحلية إلى وحدات للمخدمة الادارية (Management Service Units) ذات اختصاصات أوسع وأشمل باعتبارها أدوات حيوية للإصلاح الإداري الذاتي في مختلف دوائر الحكومة . وقد تضمن التقرير اقتراحاً بأن تشمل دراسات ونشاطات هذه الوحدات كل ما يرتبط بالادارة من شؤون الموظفين وغيرها من الأمور الهامة .

أما التنظيم والادارة ، كما هو في الولايات المتحدة الأمريكية ، فمجاله أوسع من مجال التنظيم والأساليب . فبالإضافة إلى اختصاصه بدراسة التنظيم وطرق العمل (الإجراءات) في المنظمات ، فإنه يتضمن دراسة جوانب أخرى ، كالتهيئة ، والبرامج ، وشؤون الموظفين ، والميزانية ، ودراسة إمكانية إدخال الآلات المعقدة (كالحاسبات الالكترونية) إلى الأجهزة الحكومية ، ودراسة المشاكل العامة التي تواجه البلاد (كتلوث المياه ، و تلوث الهواء) ، وتقديم المشورة في جميع هذه المجالات .

وتجدر الإشارة هنا ، إلى أنه ليس هناك اتفاق بين الباحثين على تمييز وتحديد مجالات كلا الاصطلاحين . فنرى أن العديد من الباحثين يستخدمون كلا الاصطلاحين (التنظيم والأساليب والتنظيم والادارة) للدلالة على مفهوم واحد . وفي هذا الكتاب فإنني سأشير في مواضيع مختلفة ، لهاتين التسميتين للدلالة على نشاط واحد ، وهو النشاط الأوسع للتنظيم والأساليب ، وبكلمة أخرى ، نشاط التنظيم والادارة ، كما أصبح شائعاً في العديد من بلدان العالم . وحينما يرد اصطلاح « التنظيم والأساليب » أو « التنظيم والادارة » فإنما أقصد الإشارة بذلك إلى نفس هذا النشاط ، ولإعطاء نفس المفهوم .

أسباب إنشاء وحدات التنظيم والأساليب :

يعتبر الاهتمام بالتنظيم والإجراءات الادارية في المنظمة ، من الواجبات الأساسية للرئيس الإداري . ولكن الرؤساء الإداريين ، في المستويات الادارية العليا ، لا يجدون متسعاً من الوقت للقيام بتلك الأعمال . فانشغالهم بالأمور

الهامة ، ذات الطابع العام ، كرسم السياسة العامة ، والتخطيط ، والاتصالات الخارجية ، والاشراف على أعمال الموظفين ، والقيام بالأعمال اليومية ، تستنفذ معظم وقتهم . يضاف إلى ذلك أن نشاط التنظيم والأساليب أصبح تخصصاً فنياً هاماً ، يتطلب دراسات وخبرات خاصة لا تتوفر لدى بعض الرؤساء الإداريين . لهذا أصبح من الضروري إنشاء أجهزة متفرغة ومتخصصة في التنظيم الإداري وبحوثه ، وتقوم بإجراء الدراسات ، وتقديم التوصيات والمقترحات في أمور التنظيم والإدارة ، وبإبداء الرأي والنصح والمشورة للرئيس الإداري في كل ما يعرض له من مشاكل في المنظمة التي يرأسها . وقد أنشأت بالفعل العديد من دول العالم ، وحدات للتنظيم والأساليب في أجهزتها الإدارية ، وخاصة بعد الحرب العالمية الثانية ، لتقديم الرأي والمشورة للرئيس الإداري في كل ما يعرض له من أمور تنظيمية وإدارية .

اختصاصات وحدات التنظيم والأساليب :

تقوم وحدات أو أقسام التنظيم والأساليب ، أو التنظيم والإدارة ، بعدد من الأعمال والاختصاصات . وتختلف هذه الأعمال في نوعيتها وأهميتها باختلاف البلدان الموجودة فيها تلك الوحدات ، والقوانين والأنظمة التي تحدد اختصاصاتها . إلا أن هناك نشاطات هامة ، تقوم بها معظم وحدات التنظيم والأساليب في دول العالم ، وهي كما يلي :

١ — إجراء الدراسات المتعلقة بالتنظيم الإداري (Organization Studies) :

يقوم خبراء التنظيم والأساليب بوضع القواعد والأسس التي تقوم عليها المنظمة (الإدارة) الجديدة عند إنشائها لأول مرة ، وذلك حسب الأسس العلمية للتنظيم . ويشمل هذا العمل تحديد الأهداف والمهام للإدارات ، وعلاقة الإدارات بعضها ببعض ، وغيرها من الأمور الهامة في التنظيم . أما بخصوص المنظمات (الإدارات) القديمة ، فيقوم الخبراء بإجراء الدراسات التنظيمية لها ، لأجل التعرف على المشاكل التي تعرقل سير العمل في تلك

المنظمات ، وتقديم التوصيات والمقترحات لازالة تلك العقبات والمشاكل ^(١) .

٢ — تصميم الأساليب وطرق العمل اللازمة للقيام بأي عمل جديد :

ويتضمن هذا النوع من الأعمال وضع وتحديد الخطوات المتسلسلة اللازمة للقيام بالعمل الجديد قبل البدء بتنفيذ عملياته . ويطلق على هذا النوع من العمل اسم تخطيط الإجراءات (Procedures Planning) ^(٢) .

٣ — دراسة طرق القيام بالعمل (القديمة) لأجل تبسيطها وتحسينها :

وتجري ممارسة هذا العمل من حين لآخر بقصد تحسين طرق وأساليب القيام بالعمل ، واتباع أحدث الوسائل للقيام به . ويمارس هذا النشاط ، بصورة مستمرة ، بواسطة وحدات التنظيم والأساليب في معظم دول العالم ^(٣) .

٤ — إنشاء وسائل الرقابة اللازمة لمراقبة القيام بالأعمال :

ويتضمن هذا النشاط إعداد نماذج ومعايير الكفاية ، ووضع معدلات الأداء المناسبة . فيضع خبراء التنظيم والأساليب النماذج والمعايير التي يسترشد بها الرئيس الإداري في ممارسة الرقابة على الموظفين وفي تقييم أدائهم ^(٤) .

٥ — إعداد أدلة الإجراءات (طرق العمل) المتبعة في المنظمة :

ويتضمن الدليل وصفاً للمراحل التي تمر بها العمليات والإجراءات الإدارية في المنظمة . ويفيد الدليل في إطلاع القائمين بالعمل والرؤساء والجمهور على الوسائل والإجراءات المتبعة في القيام بالعمل ^(٥) .

٦ — دراسة مدى إمكانية الاستفادة من الآلات والأجهزة المكتبية ، والأجهزة الإلكترونية ، في الإدارات والمصالح الحكومية ، لاسيما تلك التي

1,7,8,12, John Pfifner and S. Lane. A Manual for Admin. Analysis, (University of Southern California. School of Pub. Adm.). pp.4-5.

2,3,4, 5, Victor Lazzaro, Systems and Procedures, (Engiwood Clifs, Prentice - Hall 1965) pp. 5-6.

تساعد في رفع مستوى الانتاج في تلك الادارات ، وتقديم التوصيات والاقتراحات بخصوص شراء أو استئجار تلك الآلات^(٦) .

٧ — دراسة طلبات إحداث الوظائف :

وتشمل هذا العمل دراسة طلبات الوزارات والادارات من الوظائف الجديدة ، وتحديد ما تحتاجه تلك الأجهزة من الوظائف ، ومستويات تلك الوظائف^(٧) .

٨ — دراسة تصميم المكتب (Office Layout Study) :

وتشمل دراسة الغرف والأمكنة المعدة للعمل ، واقتراح أفضل الطرق لترتيب المكاتب والأثاث والأجهزة ، بحيث تؤدي إلى تسهيل سير العمل ، وسرعة إنجازه ، وإلى توفير أكبر قدر من الراحة للموظفين أثناء قيامهم بأعمالهم^(٨) .

٩ — إدارة النماذج (Forms Management) :

وتشمل المساعدة في تصميم النماذج ، وفي دراسة النماذج المستخدمة في المنظمات ، وفي تطبيق برامج مراقبة النماذج لأجل التخلص من النماذج القديمة ، وفي تدريب الموظفين على أفضل الطرق لتصميم النماذج^(٩) .

١٠ — إدارة التقارير (Reports Management) :

وتشمل وضع السياسة للمنظمة بخصوص إعداد التقارير ، وتنظيمها ، وتحقيق أكبر استفادة منها ، كما تشمل دراسة وتحليل التقارير التي ترفع عن سير العمل في المنظمة ، وذلك لأجل القضاء على الازدواجية في التقارير ، والتخلص من التقارير غير الضرورية ، وتنظيم التقارير الموجودة لدى المنظمات ، ووضع قوائم بأسمائها ومحتوياتها لتكون مصدراً من مصادر المعلومات عن المنظمة^(١٠) .

(6) G.E. Milward, Organization and Methods, (London, Macmillan & Co. Ltd., 1959), pp. xviii - xlx.

9,10,11, U.S. Bureau of the Budget, Management Analysis, (Washington, October, 1959), pp. 57 - 73.

١١ - إدارة السجلات (Records Management) :

وتشمل وضع السياسة للمنظمة بخصوص الاحتفاظ بالسجلات والوثائق الهامة ، وقواعد التخلص من السجلات والوثائق غير الهامة^(١١) .

١٢ - تقديم الخدمات الاستشارية لجميع المستويات الادارية في المنظمات ، فيما يتعلق بالعمليات الادارية الرئيسية ، كالخطيط ، والتنظيم ، والتوظيف ، وترتيب الوظائف ، والتدريب ، والادارة المالية^(١٢) .

١٣ - خلق الوعي بين الرؤساء والموظفين بأهمية تحسين طرق القيام بالعمل (الاجراءات) وتبسيطها ، وتشجيعهم على إدخال التحسينات على أساليب عملهم ، وعلى تصحيح ما ينشأ من أخطاء أو عوائق أثناء قيامهم بأعمالهم .

١٤ - متابعة البحوث والتطورات الحديثة في مجال التنظيم والأساليب ، والمعدات والآلات المكتبية ، وتقديم التوصيات المناسبة بهذا الخصوص .

وإذا قارنا بين هذه القائمة ، وبين اختصاصات وحدات التنظيم والأساليب في عدد من دول العالم ، فإننا نجد أن هناك تشابهاً كبيراً بينها في الأعمال وفي المهام والمسؤوليات ، إلا أنه قد نجد أن وحدات التنظيم والأساليب ، في بعض البلدان ، تتمتع باختصاصات أوسع من الاختصاصات التي تتمتع بها وحدات للتنظيم والأساليب في بلاد أخرى . وبوجه عام ، فإنه يلاحظ أن وحدات التنظيم والادارة في الولايات المتحدة الأمريكية ، وفي غيرها من البلدان التي تأثرت بالتجربة الأمريكية ، تتمتع باختصاصات أكثر ، ونطاق عملها أوسع ، من وحدات التنظيم والأساليب التي تأثرت بالتجربة البريطانية . ولعل ذلك يعود إلى أن تجربة كل بلد منهما في هذا المجال تختلف عن تجربة البلد الآخر . وإلى مفهوم الادارة ، الذي هو أعم وأشمل من مفهوم طرق العمل .

ارتباط أجهزة التنظيم والأساليب :

تقوم بممارسة نشاط وأعمال التنظيم والأساليب ، في البلاد التي يوجد بها هذا النشاط ، أجهزة متخصصة يطلق عليها اسم وحدات التنظيم والأساليب أو وحدات التنظيم والإدارة . ويشرف على هذا النشاط . وينظمه إدارة مركزية يطلق عليها اسم الإدارة المركزية للتنظيم والأساليب أو الإدارة المركزية للتنظيم والإدارة . وتتبنى هذه الإدارة فكرة نشر هذا النشاط في الجهاز الحكومي ، وذلك بالمساعدة في إنشاء وحدات للتنظيم والأساليب في الوزارات والإدارات الحكومية الكبيرة .

وترتبط الإدارة المركزية للتنظيم والأساليب في معظم دول العالم بالجهة المسؤولة عن النشاط المالي للدولة . ففي بريطانيا ، وفرنسا ، والمملكة العربية السعودية ، فإن الإدارة المركزية للتنظيم والأساليب مرتبطة بوزارة المالية . وفي الولايات المتحدة الأمريكية فإنها مرتبطة بمكتب الميزانية الملحق بمكتب رئيس الجمهورية . وسبب ذلك كما يبينه الأستاذ ليونارد وايت (Leonard White) — هو أن موظفي الميزانية بحاجة لمعرفة ما إذا كانت الاعتمادات المطلوبة في مشاريع ميزانية الوزارات ، تمثل حاجة حقيقية لمواجهة الأعباء في نطاق الإدارة ، أم أن سببها راجع إلى سوء تنظيم تلك الإدارات ، ولذلك فإن خبراء التنظيم والأساليب ، هم الذين يتولون تزويدهم بتلك البيانات والمعلومات . ولهذا فإننا نلاحظ أنه تسند إلى الإدارة المركزية ، وإلى وحدات التنظيم والأساليب ، مهمة إجراء الدراسات التنظيمية للمنظمات ، ومراجعة مشروعات إنشاء الأجهزة الجديدة ، لتحديد مدى حاجتها من القوى البشرية ، ومن الآلات والأجهزة المكتبية .

أما بالنسبة لموقع وحدات التنظيم والأساليب في البناء التنظيمي للمنظمات (الوزارات والإدارات الحكومية) فيفضل أن تربط برئيس المنظمة الموجودة بها أو بأحد كبار الموظفين فيها لكي تنال الدعم والتأييد اللازمين لما تقوم به من أعمال في المنظمة ، ولكي تحظى بالاحترام والتقدير من الإدارات

والأقسام التي تتكون منها المنظمة . ويلاحظ في بعض الأحيان ربط وضم وحدة التنظيم والأساليب إلى قطاع التخطيط والميزانية ، ويطلق عليها حينئذ اسم « وحدة التنظيم والتخطيط والميزانية » وينتج عن ذلك تحول في أعمال الوحدة عن أعمال التنظيم والأساليب الأساسية ، فيطغى التخطيط الاقتصادي على التخطيط الإداري . ويصبح الاهتمام منصباً على أعمال التخطيط والميزانية ، ولا تنال أعمال التنظيم والأساليب إلا على النزر اليسير من نشاطات الوحدة . وأرى في حالة وجود مثل هذه الحالة ، فصل وحدة التنظيم والأساليب عن وحدة التخطيط والميزانية ، وربط وحدة التنظيم والأساليب بالرئيس الأعلى ، فذلك مما يدعم الوحدة ، ويدفعها إلى الأمام في ممارسة نشاطها في مجال التنظيم والأساليب .

علاقة الإدارة المركزية بوحدات التنظيم والأساليب :

إن العلاقة بين الإدارة المركزية للتنظيم والأساليب ، وبين وحدات التنظيم ، هي علاقة استشارية فنية . وتنسب إلى حد كبير نفس العلاقة بين الإدارة المركزية للتنظيم والأساليب في وزارة الخزانة البريطانية وأقسام التنظيم والأساليب في الإدارات الحكومية .

وتتلخص هذه العلاقة ، في أنها علاقة استشارية فنية بحتة ، فالإدارة المركزية لا تملك سلطة تنفيذية على الأقسام ، وليست لديها الصلاحية لاعطاء الأوامر والتوجيهات لتلك الأقسام . ويقنصر عمل الإدارة المركزية في المساعدة في إنشاء وحدات التنظيم والأساليب في الإدارات وذلك بحث الإدارات على إنشاء وحدات للتنظيم والأساليب ضمن أجهزتها الإدارية ، وبالمساعدة في اختيار الموظفين لتلك الوحدات . ثم بتقديم المساعدة لتلك الوحدات في مجال التنظيم والأساليب ، وتكون بعقد الدورات التدريبية لموظفي التنظيم والأساليب ، وتزويدهم بالمعلومات الفنية في مجال التنظيم والأساليب ، وتحقيق ذلك باختيار وتوزيع الكتب والنشرات والتقارير في حقل التنظيم

والأساليب على تلك الوحدات . ويعقد الاجتماعات الدورية لرؤساء تلك الوحدات لبحث المشاكل التي تواجههم . ثم بتقديم المشورة والمساعدة لوحدة التنظيم والأساليب في جميع المشاكل التي تواجهها أثناء قيامها بأعمالها ، وذلك على أساس من المساواة والتعاون فيما بينها .

وتجدر الإشارة ، إلى أن الإدارة المركزية للتنظيم والأساليب في العديد من دول العالم ، تقوم بدورين رئيسيين : فهي تقوم بدورها كجهاز مركزي موكل إليه أعمال ومسؤوليات التنظيم في الدولة بوجه عام ، ولذا فإنها تقوم بتقديم الخدمات الاستشارية ، على كافة أنواعها لوحدة التنظيم والأساليب في الوزارات الحكومية ، كما تقوم بدراسة المشاكل ذات الصلة العامة التي تدخل ضمن نطاق عدد من الأجهزة الحكومية . أما الدور الثاني فيتعلق بعملها كوحدة متخصصة للتنظيم والأساليب لخدمة الوزارة المرتبطة بها ، ولخدمة الوزارات والادارات الأخرى التي لا توجد بها وحدات للتنظيم والأساليب ، وسأوضح ذلك في الفصل الثاني ، وذلك بذكر أمثلة لاختصاصات الادارات المركزية ووحدات التنظيم والأساليب لعدد من البلدان .

علاقة أجهزة التنظيم والأساليب بالأجهزة الادارية الأخرى :

إن أجهزة التنظيم والأساليب أجهزة استشارية (Staff Agencies) وليست أجهزة تنفيذية (Line Agencies) ، فليس لدى أجهزة التنظيم والأساليب صلاحيات إلزامية لتنفيذ توصياتها ومقترحاتها . ولهذا فإن مهمتها تقتصر ، كأجهزة استشارية ، على إجراء الدراسات بخصوص ما يواجه المنظمات من مشاكل وعقبات ، ثم إعداد التقارير التي تتضمن التوصيات والمقترحات ، وتقديم تلك التقارير إلى الرؤساء الإداريين المسؤولين عن سير العمل ، والذين يملكون الصلاحيات التنفيذية لإخراج تلك التوصيات إلى حيز الوجود . وما يجدر ذكره أن للرئيس الإداري كامل الحرية في الأخذ بالتوصيات المقدمة إليه أو برفضها ، ويعود إليه الأمر النهائي في البت في مثل تلك الأمور .

أما عند الفوائد ، والجوانب الايجابية ، التي تتحقق من كون أن وحدات التنظيم والأساليب أجهزة استشارية فهي ، أنها تشجع تلك الوحدات على القيام بأعمالها بصورة جيدة ، حيث أن توصياتها لن يؤخذ بها إلا إذا كانت جيدة وملائمة لأوضاع المنظمة . كما يحتم ذلك على المستشار الاداري (خبير التنظيم) أن يكتسب ثقة الرؤساء والموظفين في المنظمة التي يقوم بإجراء دراسة لها ، وذلك لأجل كسب تعاونهم معه ، ومساعدتهم له أثناء قيامه بدراسته ، ثم الاهتمام بالتوصيات التي يقدمها ، والتعاون في سبيل تطبيقها وإدخالها إلى المنظمة فيما بعد^(١) .

وبعلل سبب إعطاء وحدات التنظيم والأساليب دوراً استثنائياً إلى التبرير المنطقي التالي : وهو أنه لو أعطيت تلك الوحدات صلاحيات إلزامية وتنفيذية ، فإن هذا الوضع سيؤدي إلى التصادم بين الرؤساء التنفيذيين للادارات وبين خبراء ومحللي التنظيم والأساليب . فالرئيس الاداري الذي تفرض عليه فرضاً بعض التغييرات في الادارة التي يرأسها بواسطة وحدة التنظيم والأساليب ، فإنه لا يتحمس ، ولا يتعاون ، في سبيل إنجاح تلك التغييرات . حتى أنه يعتبر نفسه غير مسؤول عن الفشل الذي قد يحدث في المنظمة نتيجة فرض بعض التغييرات في إدارته^(٢) .

وانطلاقاً من المبدأ القائل بأن الاصلاح الاداري يجب أن يكون نابعاً من الداخل ، وصادراً عن رغبة الرؤساء الاداريين في إدخال الاصلاح الاداري إلى منظماتهم ، لذا خولت وحدات التنظيم والأساليب صلاحيات استشارية ولم تعط صلاحيات تنفيذية .

1,2, Thomas Kingdom, Improvements of Organization and Management in Public Administration, (Brussels, International Institute of Administrative Sciences, 1960), pp. 55 - 56.

إلا أن هذا الدور الاستشاري لوجندات التنظيم والأساليب لا يخلو من بعض الجوانب السلبية ، فقد يقاوم بعض الرؤساء الإداريين محاولات الإصلاح الإداري في إداراتهم ، ويرفضون ما يقدم إليهم من توصيات ومقترحات ، وهذا مما يؤدي إلى تعثر محاولات الإصلاح في تلك المنظمات ، وإلى تخلفها عن أجهزة الدولة الأخرى . ولعلاج مثل هذه الحالة ، فإن نتائج الدراسات والتوصيات تعرض ، أحياناً ، على رئيس إداري أعلا من الرئيس الذي يقاوم الإصلاح ، وإذا ما اقتنع الرئيس الإداري الكبير بوجاهة وأهمية التوصيات فإنه يتبناها ، ويأمر بتنفيذها في الإدارات المعنية . وبهذا فإن توصيات خبراء التنظيم والأساليب تنفذ في تلك الإدارة ، ولكن بواسطة السلطة التنفيذية الممنوحة للرئيس الإداري الكبير ، وليس بواسطة خبير التنظيم والإدارة ، إلا أنه لا يستحسن اللجوء إلى هذه الوسيلة إلا في الحالات النادرة ، ويفضل أن يسود ، بشكل دائم ، أسلوب الاقتناع والتفاهم بين الرؤساء الإداريين وبين خبراء التنظيم والإدارة (المستشارين الإداريين) .



الفصل الثاني

التطور التاريخي للتنظيم والأساليب

أولا : التنظيم والأساليب في الغرب :

— تجربة بريطانيا في مجال التنظيم والأساليب :

- * التطور التاريخي للتنظيم والأساليب في بريطانيا .
- * علاقة الادارة المركزية للتنظيم والأساليب بالأقسام في الوزارات .
- * الأعمال التي تقوم بها الادارة المركزية للتنظيم والأساليب .

ثانيا : التنظيم والأساليب في البلاد العربية :

— تجربة المملكة العربية السعودية في مجال التنظيم والأساليب :

- * التطور التاريخي للتنظيم والادارة في المملكة .
- * علاقة الادارة المركزية للتنظيم والادارة بالوحدات .
- * اختصاصات الادارة المركزية للتنظيم والادارة .
- * مسئوليات الادارة المركزية نحو جهاز الدولة .
- * مسئوليات الادارة المركزية كوحدة تنظيم في وزارة المالية .
- * اختصاصات وحدات التنظيم والادارة .
- * إنجازات الادارة المركزية للتنظيم والادارة .
- * مشكلات أجهزة التنظيم والادارة في المملكة .

الفصل الثاني

التطور التاريخي للتنظيم والأساليب

أولاً : التنظيم والأساليب في الغرب :

يعتبر نشاط التنظيم والأساليب وليد الحركة العلمية في الإدارة . فإليها وإلى روادها أمثال فردريك تايلور ، وهنري جانت ، وفرانك جليث ، يرجع الفضل في قيام وحدات للتنظيم والأساليب في القطاع الخاص . أما على صعيد الحكومات ، فإن وزارة الخزانة في بريطانيا لعبت دوراً هاماً في تطوير هذا النشاط . فقد بدأت بوادر أفكاره وتطبيقاتها فيها ، ومنها انتشرت تلك الأفكار والتطبيقات إلى الوزارات والإدارات الأخرى ، ثم إلى البلدان المرتبطة ببريطانيا ، ومن ثم انتشرت في العديد من بلدان العالم .

وقد أصبح الاهتمام كبيراً بنشاط التنظيم والأساليب في الفترة التي تلت الحرب العالمية الثانية ، فالعديد من بلدان العالم قد أنشأت وحدات للتنظيم والإدارة في أجهزتها الحكومية لتقوم بتقديم خدمات استشارية في مجال التنظيم والأساليب في الوزارات والمصالح الحكومية .

ويلقى نشاط التنظيم والأساليب اهتماماً ملموساً من الأمم المتحدة ، فقد اعتبرته جزءاً من برنامجها للمساعدة الفنية للبلدان النامية . وزودت العديد من تلك الدول بخبراء مختصين في مجال التنظيم والأساليب للمساعدة في إنشاء وحدات للتنظيم والأساليب فيها ، وفي تدريب الموظفين من مواطني تلك الدول على هذا النشاط . وتساهم الولايات المتحدة الأمريكية عن طريق برنامج

المساعدة الفنية للبلدان النامية على تقديم الخبراء والتدريب في مجال التنظيم والأساليب ، ويساهم المعهد الدولي للعلوم الادارية في بروكسل ببلجيكا بتزويد المعلومات ، وتدريب الموظفين في مجال التنظيم والأساليب ، ويعقد المؤتمرات السنوية لتبادل الخبرات والتجارب في مختلف المجالات الادارية بين العديد من بلدان العالم .

وحيث أنه يصعب إلقاء الضوء على خبرات وتجارب العديد من دول العالم التي يوجد بها نشاط التنظيم والأساليب ، وتوجد بها وحدات للقيام بالأعمال الداخلة ضمن اختصاصات هذا النشاط ، لذا فإنني سأقتصر في هذا البحث على تجربة دولة غربية واحدة وهي بريطانيا فهذه الدولة ساهمت بدور كبير في تطوير أفكار نشاط التنظيم والأساليب ، وفي نشرها في العديد من بلدان العالم . أما بالنسبة للبلدان العربية فسأقوم بعرض خبرات وتجربة بلد عربي واحد وهو المملكة العربية السعودية . وسأبدأ أولاً بعرض خبرات بريطانيا .

تجربة بريطانيا في مجال التنظيم والأساليب :

لعبت وزارة الخزانة في بريطانيا دوراً كبيراً في تطوير نشاط التنظيم والأساليب ، فإليها يرجع الفضل في تطويره وفي إدخاله إلى مجال الأعمال في الأجهزة الحكومية .

(أ) التطور التاريخي للتنظيم والأساليب في بريطانيا :

وإذا حاولنا أن نبحث عن الجذور التاريخية لنشاط التنظيم والأساليب في بريطانيا فإننا نجد أنه من الصعب تحديد تاريخ بداية هذا النشاط ، إلا أنه يمكن اعتبار الإشارة التي وردت في تقرير لجنة إدارة الخزانة البريطانية Treasury Departmental Committee بتاريخ ١٨٧٧ م كأول إشارة مكتوبة حول هذا النشاط . وقد تضمن ذلك التقرير دراسة حول إمكانية إدخال الآلة الكاتبة إلى الإدارات الحكومية . وتضمن بعض فقرات التقرير ، وصفاً للآلة الكاتبة

ولامكانية إدخالها إلى الجهاز الحكومي وسنقتطف من التقرير -الفقرتين التاليتين⁽¹⁾ :

« إن هذه الآلة (الآلة الكاتبة) ، تشبه قلم الحبر الكهربائي (Electric Pen) وهي من أصل أمريكي ، وقد اخترعها السيد ريمنجتون وأولاده ، وهي تشبه في شكلها وحجمها آلة النسيج التي يرتبط اسم هؤلاء المخترعين بها (ريمنجتون) » .

وتضمن التقرير الملاحظة التالية :

« ومن الأفضل إدخال هذه الآلة بشكل تدريجي (إلى الإدارات الحكومية) ، فيمكن شراء عدد من هذه الآلات ، بحيث توزع على الإدارات (بشكل إعارة) ، لتجرب خلال فترة محدودة من الزمن ، وإذا ثبت أنها توفر بشكل معقول ، في المجهود الكتابي وفي عدد الموظفين وإذا رغبت تلك الإدارات فيما بعد ، في الاحتفاظ بتلك الآلات فإنه يمكن إبقاء تلك الآلات لتستعمل فيها بشكل دائم » .

وفي سنة ١٩١٩ م . وعلى ضوء توصيات لجنة برادبوري (Bradbury Committee) تم إنشاء أول قسم للبحوث في وزارة الخزانة البريطانية تحت اسم قسم البحوث في وزارة الخزانة (Treasury Investigating Section) ، وقد كان ذلك القسم يتألف من ثلاثة أفراد ، وينحصر عملهم في إبداء المشورة للإدارات بشأن استخدام الآلات والأجهزة المكتبية ، وتطوير التنظيم وأساليب العمل المعتادة .

وبقى القسم على تلك الحالة ، بدون زيادة في عدد موظفيه ، وبدون إعطائه دوراً هاماً في الجهاز الحكومي ، حتى بداية الحرب العالمية الثانية ،

(1) Laurence Bunker, "History of O and M in the United Kingdom. O&M Bulletin, vol. 23, No. 3, August 1968, p. 117

عدداً أصبح من الواضح ضرورة الاهتمام بذلك القسم وتقويته ، وذلك بسبب ضغط الالتزامات الحربية ، وبسبب المشاكل التي واجهتها بريطانيا في مجالات النقل وتموين والاعداد الحربي ، وبسبب النقص في الأيدي العاملة في الجهاز الاداري . لذلك أصبح من الضروري الاستعانة بالخبراء المختصين لدراسة المشاكل والأوضاع ، التنظيمية والادارية في الأجهزة المختلفة ، وتقديم التوصيات بأفضل الوسائل والطرق لانجاز الأعمال . ولهذا فإن عدد موظفي ذلك القسم قد زيد زيادة مضطردة خلال سنوات الحرب . ففي سنة ١٩٤٠ م ازداد عدد موظفيه من (٣) أفراد إلى (٥) أفراد . وفي سنة ١٩٤١ م ارتفع عدد موظفيه إلى (٣٥) موظفاً ، وكان من بينهم العالم الانجليزي المشهور في حقول الادارة السيد ليندال ايرويك (L. Urwick) ، وارتفع العدد إلى (٤٦) موظفاً في سنة ١٩٤٢ م .

وحسب توصيات تقرير ريد يونج (The Ried Young Report) في سنة ١٩٤١ م . أنشئت أقسام للتنظيم والأساليب في الوزارات والادارات الكبيرة . وبذلك أصبحت هنالك إدارة مركزية للتنظيم والأساليب تابعة لوزارة الخزانة البريطانية ، وأقسام للتنظيم والأساليب في الوزارات والمصالح الكبيرة . وقد وصل عدد العاملين في شؤون التنظيم والأساليب في بريطانيا في عام ١٩٥٠ م إلى (٣٧٥) موظفاً من بينهم (٦٧) موظفاً في الادارة المركزية للتنظيم والأساليب في وزارة الخزانة و (٣٠٨) موظفين في وحدات التنظيم والأساليب موزعين على (١٧) وزارة وإدارة حكومية كبيرة^(١) .

(1) Thomas D. Kingdom, Improvement of organization and Management in Public Administration. Brussels, International Institute of Public Administrative Sciences 1960, p. 52.

أما بخصوص تسمية أجهزة هذا النشاط (نشاط التنظيم والأساليب) ، فقد بدأ أولاً باسم قسم البحوث عند إنشاء أول قسم للبحوث في وزارة الخزانة البريطانية في سنة ١٩١٩ (Treasury Investigating Section) وقد تغير هذا الاسم رسمياً في سنة ١٩٤١ م . عندما أصدرت وزارة الخزانة مذكرة بهذا الخصوص تنص « على أن قسم البحوث في وزارة الخزانة سيصبح شعبة (إدارة) التنظيم والأساليب (Organization and Methods Division) وأن أسماء الموظفين العاملين في مجال الأبحاث سيصبح « مستشارين للتنظيم » (Organization Advisers)^(١) .

(ب) علاقة الادارة المركزية للتنظيم والأساليب بالأقسام في الوزارات :

أما عن علاقة الادارة المركزية للتنظيم والأساليب في وزارة الخزانة بأقسام التنظيم والأساليب في الوزارات والادارات الحكومية الأخرى ، فهي علاقة استشارية فنية بحتة . فالادارة المركزية لا تملك سلطة تنفيذية على الأقسام ، وليست لديها الصلاحية لاعطاء الأوامر والتوجيهات لتلك الأقسام . ويقتصر عمل الادارة المركزية في هذا المجال في تقديم المساعدة لأقسام التنظيم والأساليب . بواسطة تدريب موظفيها ، وبتزويدهم بالمعلومات الفنية (الكتب والنشرات) في مجال التنظيم والأساليب . كما تقوم الادارة المركزية للتنظيم والأساليب بتقديم خدمات التنظيم والأساليب إلى خمسين إدارة حكومية لا توجد فيها أقسام للتنظيم والأساليب .

(ج) الأعمال التي تقوم بها الادارة المركزية للتنظيم والأساليب :

ومن الأعمال الهامة التي تقوم بها الادارة المركزية للتنظيم والأساليب ما يلي:^(٢)

Laurence Bunker, Op. cit, P. 124.

(2) Thomas P. Kingdom, Op. cit, pp. 62-63.

- ١ — تنظيم الدورات التدريبية لجميع موظفي التنظيم والأساليب .
- ٢ — عقد الاجتماعات الدورية لرؤساء أقسام التنظيم والأساليب في الوزارات والادارات الحكومية .
- ٣ — القيام بدراسة المشاكل ذات الصلة العامة والتي تدخل ضمن نطاق عدد من الوزارات والادارات .
- ٤ — توزيع الكميات والنشرات والتقارير ذات الفائدة العامة على أقسام التنظيم والأساليب .
- ٥ — تبادل المعلومات مع الأقسام الموجودة في الوزارات والادارات .
- ٦ — تقديم الاستشارات الفنية للوزارات فيما يتعلق بالآلات والأجهزة المكتبية .
- ٧ — طبع ونشر مجلة دورية في التنظيم والأساليب ، كان إسمها سابقاً مجلة التنظيم والأساليب O&M Bulletin وأصبح أسمها حالياً مجلة الخدمات الادارية Management Services Bulletin .
- ٨ — إعارة وانتداب بعض خبراءها للوزارات لأجل القيام بالدراسات التنظيمية فيها .
- ٩ — المساعدة في اختيار الموظفين لأقسام التنظيم والأساليب في الوزارات .
- ١٠ — تقديم المشورة والمساعدة في جميع الأوقات لأقسام التنظيم والأساليب ، وعند الطلب ، وعلى أساس من المساواة والتعاون فيما بينها .

ثانياً : التنظيم والأساليب في البلاد العربية :

إن نشاط التنظيم والأساليب نشاط جديد ، وحديث العهد ، ليس في البلاد العربية فحسب ، ولكن في معظم بلدان العالم . فلم يبدأ الاهتمام به بشكل كبير وواضح في بريطانيا ، والولايات المتحدة الأمريكية إلا خلال الحرب العالمية الثانية وتوسعت في إدخاله إلى الأجهزة الحكومية بشكل أكبر في الفترة التي أعقبت الحرب . وقد تأثرت العديد من بلدان العالم بالتجربة البريطانية ، والفرنسية والأمريكية ، فاقبست عنها وأدخلت نشاط التنظيم والأساليب إلى الأجهزة الحكومية فيها . وعم ذلك على نطاق واسع بعد الحرب العالمية الثانية .

أما بالنسبة للبلدان العربية فإن هذا النشاط لا يزال حديث العهد فيها ، وقد بدأ أولاً في مصر ، فقد بدئ بإدخاله فيها منذ أوائل الخمسينات من هذا القرن ، وأدخل في لبنان سنة ١٩٥٩ م . أما في المملكة العربية السعودية فقد أدخل إليها هذا النشاط في سنة ١٩٦٤ م . وفي الأردن سنة ١٩٦٧ م . وفي العراق سنة ١٩٧٠ م . ولا تزال عدة بلدان عربية ، حتى وقتنا الحاضر ، لم تطبق مثل هذا النشاط ولم تدخله إلى أجهزتها الحكومية . وتجدر الإشارة في هذا المجال ، إلى أنه لم يكتب النجاح لهذا النشاط في جميع البلدان العربية التي حاولت إدخاله إلى أجهزتها الحكومية ، فقد تعثرت تجربة إدخال هذا النشاط في بعض البلدان العربية .

وسأناقش في هذا القسم من البحث تجربة بلد عربي واحد ، وهو المملكة العربية السعودية .

وسأعرض بإيجاز تجربة هذه الدولة ، فقد حققت نجاحاً ملحوظاً في ممارسة نشاط التنظيم والأساليب ، وفي إدخاله إلى الوزارات والادارات الحكومية فيها ، وقد تخطت مرحلة التجربة والتأسيس ، ودخلت مرحلة البلوغ والنضوج ، أملاً أن تحذو حذوها الدول العربية الأخرى فتولي هذا النشاط عناية

أكبر . وذلك نظراً لأهمية الدول الذي يلعبه نشاط التنظيم والأساليب في تحقيق الإصلاح الإداري المستمر الذي يعتبر شرطاً أساسياً هاماً لتحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية .

تجربة المملكة العربية السعودية في مجال التنظيم والأساليب :

(أ) التطور التاريخي للتنظيم والإدارة في المملكة :

يطلق على نشاط التنظيم والأساليب في المملكة العربية السعودية اسم « التنظيم والإدارة » ونشاط التنظيم والإدارة في المملكة نشاط حديث العهد ، وهو من ثمرات ونتائج برنامج الإصلاح الإداري الذي بدأ في أواخر عام ١٩٦٣ م . فقد عني الخبراء بنشاط التنظيم والإدارة ، وأوصوا بإنشاء جهاز حكومي متخصص في أعمال التنظيم والإدارة يتولى بمساعدة وحدات مماثلة في الوزارات والدوائر الرئيسية في الدولة القيام بالمهام الرئيسية الآتية :^(١)

١ — متابعة تنفيذ الدراسات التي قدمها خبراء الإصلاح الإداري والتي تبنتها اللجنة العليا للإصلاح الإداري .

٢ — أخذ زمام المبادرة بالنسبة لما تتطلبه مستقبلاً أعمال هذه الأجهزة ونشاطاتها الإدارية والتنظيمية من دراسات وخدمات فنية واستشارية ، تساعد في زيادة فاعلية هذه الأجهزة ، وتعمل على تحويل مفاهيم وأساليب العمل والاجراءات القائمة فيها ، بصورة تدريجية لتتضمن مع طرق وأساليب الإدارة الحديثة في الدول الأكثر تطوراً .

(١) الإدارة المركزية للتنظيم والإدارة ، تقرير عن الإدارة المركزية لتنظيم والإدارة خلال (خمسة أعوام) من آيار « مايو » ١٩٦٦ م — آيار « مايو » ١٩٧١ م ، الرياض ، آيار « مايو » ١٩٧١ م ص (٣) .

وقد أنشئت أول وحدة للتنظيم والادارة في المملكة في وزارة المالية والاقتصاد الوطني ، وهي الادارة المركزية للتنظيم والادارة ، وتم إنشاؤها في سنة ١٩٦٤ م . (بموجب المرسوم الملكي رقم ١٩ تاريخ ١٧/٩/١٣٨٤ هـ) . وكان إنشاؤها نتيجة توصيات خبراء الاصلاح الاداري (خبراء مؤسسة فورد) بعد أن قاموا بالمسح الاداري لأعمال وتنظيمات أجهزة الدول المختلفة . إلا أن الادارة المركزية لم تباشر مهام أعمالها الفعلية إلا في شهر آيار من عام ١٩٦٦ م . ويعود ذلك لأسباب فنية منها اختيار الموظفين للادارة الجديدة ، وتدريبهم في مجال التنظيم والادارة .

أما في الوزارات والادارات الحكومية فقد بدأ نشاط التنظيم والادارة فيها سنة ١٩٦٦ م . (على أثر تعميم سمو وزير المالية والاقتصاد الوطني رقم ١٧٠٤/١٨/١ في ٨/٢/١٣٨٦ هـ) . الذي اقترح فيه إنشاء وحدات للتنظيم والادارة في كل وزارة وإدارة كبرى . وذلك تمهيداً مع ما أوصى به خبراء التنظيم والادارة بمؤسسة فورد أثناء الدراسات التي أجريت بواسطتهم في الأجهزة الحكومية المختلفة . وأوضح التعميم الأهداف الرئيسية لهذه الوحدات . وقد تجاوزت معظم الوزارات والمصالح الحكومية الرئيسية فقامت بإنشاء وحدات للتنظيم والادارة ضمن أجهزتها الادارية .

وفي دراسة أجريت على وحدات التنظيم والادارة في جمادى الثانية سنة ١٤٠٣ هـ تبين أن عدد الوحدات هو (١٦) وحدة تنظيم وإدارة ، وأنها موزعة على الوزارات والمصالح كما يلي :^(١)

(١) محمد عصفور ، تقرير عن وحدات التنظيم والادارة في المملكة العربية السعودية ، جمادى الثانية ١٤٠٣ هـ .

- ١ -- وزارة المعارف .
- ٢ — وزارة الداخلية .
- ٣ — وزارة الزراعة والمياه .
- ٤ — وزارة البترول والثروة المعدنية .
- ٥ — مؤسسة البترول والثروة المعدنية (بترومين) .
- ٦ — مصلحة الجمارك .
- ٧ — وزارة التجارة .
- ٨ — وزارة العدل .
- ٩ — الديوان العام للخدمة المدنية .
- ١٠ — وزارة الصحة .
- ١١ — جامعة الملك سعود (الرياض) .
- ١٢ — وزارة البرق والبريد والهاتف .
- ١٣ — وزارة الشؤون البلدية والقروية .
- ١٤ — مؤسسة النقد العربي السعودي .
- ١٥ — رئاسة الحرس الوطني .
- ١٦ — الرئاسة العامة لتعليم البنات .

ومن الملاحظ أن هناك (١٢) وحدة من وحدات التنظيم والادارة المذكورة أعلاه تعتبر وحدات نشيطة ، وتقوم بممارسة الأعمال والنشاطات الواقعة ضمن اختصاصاتها أما الوحدات الأخرى فإنها لم تحقق تقدماً ملموساً في ممارستها لنشاط التنظيم والادارة . ومن بين الأسباب التي تعوق ممارستها لهذا النشاط عدم توفر الموظفين المؤهلين للقيام بمهام التنظيم والادارة ، وعدم تفهم العديد من المسؤولين والموظفين لطبيعة عمل التنظيم والادارة ، والفوائد التي يمكن أن تتحقق بواسطته لتحسين الادارة والتنظيم في الأجهزة الحكومية .

(ب) علاقة الادارة المركزية للتنظيم والادارة بالوحدات :

أما عن علاقة الادارة المركزية للتنظيم والادارة في المملكة ، بوحدات التنظيم والادارة فهي علاقة استشارية فنية بحثية ، فالادارة المركزية تساعد في تأسيس وتنظيم الوحدات في الأجهزة الحكومية المختلفة ، وفي التنسيق بين أعمالها ، وفي توضيح اختصاصاتها وأهدافها ، وفي مدها بالمساعدات الفنية لزيادة مقدرتها وكفاءتها ، ومتابعة أعمالها وتحليلها واستخلاص النتائج وتعميم المفيد منها . وتساعد الادارة المركزية في تنمية كفاءة موظفي تلك الوحدات وذلك بعقد الدورات التدريبية الخاصة بهم ، واختيار المراجع العلمية التي تتعلق بطبيعة عمل التنظيم والادارة والتوصية باطلاع موظفي الوحدات عليها . كما يجري عقد اجتماعات شهرية في الادارة المركزية لأغراض التنسيق في الأعمال ، يحضرها العاملون والمهتمون بأعمال التنظيم حيث يجري فيها تبادل الآراء ، وبحث شتى الموضوعات الادارية والفنية القائمة ، والمشاكل التي تعترض سير أعمال الوحدات وإيجاد الحلول العلمية المناسبة لكل حالة فيها .

وتشبه العلاقة بين الادارة المركزية للتنظيم والادارة ووحدات التنظيم والادارة في الوزارات في المملكة العربية السعودية إلى درجة كبيرة ، العلاقة بين الادارة المركزية للتنظيم والأساليب في وزارة الخزانة البريطانية وأقسام التنظيم والأساليب في الادارات الحكومية الأخرى .

(ج) اختصاصات الادارة المركزية للتنظيم والادارة :

تمارس الادارة المركزية دوراً هاماً في مجال دعم وتطوير نشاط التنظيم والادارة في المملكة ، وينقسم دورها إلى شقين رئيسيين ، فهي تقوم بالأعمال المناطة بها كجهاز مركزي موكل إليه أعمال ومسؤوليات التنظيم في الدولة بوجه عام (وحدد هذا الدور قرار صاحب السمو وزير المالية والاقتصاد الوطني رقم

١٦٢٩/١٨/١ بتاريخ ١٣٨٧/٨/٢٤ هـ . وتقوم بدورها كوحدة متخصصة في التنظيم والادارة لخدمة وزارة المالية لكي يكون ذلك نموذجاً لأعمال وحدات التنظيم والادارة الأخرى في الوزارات والادارات الحكومية المختلفة (وحدد هذا الدور القرار الثاني لوزير المالية رقم ١٦٣٠/١٨/١ بتاريخ ١٣٨٧/٨/٢٤ هـ) .

مسؤوليات الادارة المركزية نحو جهاز الدولة :

أما بالنسبة للدور الأول ، وهو مهام ومسؤوليات الادارة المركزية للتنظيم والادارة تجاه جهاز الدولة بوجه عام ، فإن الادارة المركزية تقوم بالمهام والمسؤوليات التالية^(١) :

- ١ — تطوير الأساليب التنظيمية في الأجهزة الحكومية المختلفة في جميع المستويات ووضع معدلات الاداء المناسبة ونشرها للاسترشاد بها في تنظيم هذه الأجهزة وتحديد حاجتها من القوى العاملة .
- ٢ — مراجعة مشروعات إنشاء الأجهزة الجديدة قبل إدراجها في الميزانية ومراجعة إعادة تنظيم أو تعديل اختصاصات الأجهزة القائمة قبل اعتمادها من السلطة المختصة .
- ٣ — إعداد وإبداء الرأي في مشروعات الأنظمة واللوائح المتعلقة بالنواحي التنظيمية والادارية ومراجعة جميع الأنظمة القائمة بغرض العمل على تطويرها وتنسيقها . عندما يطلب إليها ذلك .
- ٤ — التعاون مع معهد الادارة العامة في تنسيق وعقد دورات تدريبية خاصة لموظفي التنظيم والادارة العاملين في الوزارات والأجهزة الحكومية واختيار المراجع العلمية التي تتعلق بطبيعة عمل التنظيم والادارة والتوصية بإطلاع موظفي الوحدات عليها .

(١) القرار الوزاري (١٦٢٩) الصادر بتاريخ ١٣٨٧/٨/٢٤ هـ .

- ٥ - المساعدة في تأسيس وتنظيم وحدات التنظيم والادارة في الأجهزة الحكومية المختلفة والتنسيق بين أعمالها وإعداد دليل يوضح اختصاصاتها وأهدافها ومدها بالمساعدات اللازمة لزيادة قدرتها وكفاءتها ومتابعة أعمالها وتحليلها واستخلاص النتائج وتعميم المفيد منها .
- ٦ - الاشتراك مع الادارة العامة للميزانية بوزارة المالية والاقتصاد الوطني في تحليل طلبات إحداث الوظائف الجديدة في الوزارات وأجهزة الدولة الأخرى .
- ٧ - نشر دليل سنوي عن التنظيم والادارة لأجهزة الحكومة .
- ٨ - متابعة البحوث والتطورات الحديثة في التنظيم والادارة لتحسين العمل وتبسيط الاجراءات بالانصال بالهيئات العلمية والمحلية والدولية التي تقوم بنشاط مماثل للاستفادة من تجاربها وخبراتها .
- ٩ - تنسيق العمل مع مصلحة الاحصاءات العامة للقيام بالدراسات اللازمة للاستفادة من استعمال الآلات المكتبية والألكترونية في تيسير أعمال الحكومة وضمان دقتها والعمل على تنظيم وتنسيق استخدامها من قبل جميع الأجهزة الحكومية .
- ١٠ - إبداء الرأي في المشاكل التي تحال للادارة ومعالجتها على ضوء مفاهيم التنظيم والادارة الحديثة .

مسؤوليات الادارة المركزية كوحدة تنظيم في وزارة المالية :

أما بالنسبة للدور الثاني ، وهو مسؤوليات ومهام الادارة المركزية للتنظيم والادارة كوحدة تنظيم في وزارة المالية ، فقد أسند إليها القيام بالمهام والمسؤوليات التالية :^(١)

(١) القرار الوزاري رقم ١/٨/١٦٣٠ الصادر بتاريخ ١٣٨٧/٨/٢٤ هـ .

- ١ — دراسة وتحليل أعمال الوزارة وإجراء فحوص مستمرة للإجراءات الادارية المتبعة وتحديد المشاكل والعقبات التي تعوق سير العمل وضع الحلول المناسبة بشأنها .
- ٢ — إعداد لائحة باختصاصات الادارات والأقسام المختلفة بجهاز الوزارة ، وبيان العلاقة الرأسية والأفقية بينها ومتابعة تطبيق هذه اللائحة بعد إقرارها من السلطة المختصة وإجراء التعديلات المناسبة عليها حسب متطلبات العمل وإصدار دليل سنوي (في بداية السنة المالية) يوضح التعديلات التي طرأت على اللائحة والنشاطات التنظيمية الأخرى في الوزارة .
- ٣ — إعداد الخطط المطلوبة لتطوير الادارة والتنظيم في الوزارة والمساهمة في تدعيم وتنمية الكفاءات فيها .
- ٤ — دراسة الطلبات الخاصة بإحداث الوظائف الجديدة في الادارات والأقسام المختلفة وتقييمها على ضوء الحاجة الفعلية وكثافة العمل في هذه الادارات وتأيد أو عدم تأيد إدراجها في ميزانية الوزارة .
- ٥ — إعداد خطط وبرامج التدريب لموظفي الوزارة وتحديد طرق تطبيقها والتعاون مع إدارة شؤون الموظفين والادارات المختصة في تنفيذها .
- ٦ — متابعة نشاط المتحقين بالبرامج الدراسية والتدريبية وتقديم التقارير الدورية للجهات المسؤولة .
- ٧ — دراسة وتحليل اللوائح التنظيمية والأساليب المتبعة في أعمال الوزارة والعمل على تطويرها بقصد رفع الكافية الانتاجية واقتراح لوائح ونظم وأساليب جديدة كلما دعت الحاجة إلى ذلك .
- ٨ — إجراء تحليل مستمر للتقارير التي ترفع عن سير العمل من قبل الادارات المختلفة والعمل على زيادة فعاليتها .
- ٩ — دراسة إمكانية استعمال الأجهزة المكتبية الملائمة كوسائل لتوفير الجهد وتسهيل سير العمل والتوصية باستعمال المفيد منها .

١٠- دراسة مدى الاستفادة من استعمال الأماكن والمكاتب التي تشغلها الإدارات المختلفة كالمستودعات .. وغيرها ووضع التوصيات الكفيلة بتحقيق أقصى استفادة ممكنة من استعمالها .

١١- متابعة دراسة التنظيم الإداري والخريطة التنظيمية لجهاز الوزارة على ضوء التغييرات والتعديلات التي تطرأ على سياسة العمل ومدى تقدمه ، ورفع التوصيات والمقترحات المناسبة لتطوير الهيكل التنظيمي نمشياً مع هذه السياسة .

١٢- إجراء عمليات تقييم دورية لمهام الوزارة وأعمالها ورفع النتائج للجهات المسؤولة بالوزارة مدعمة بالملاحظات والتوصيات .

(د) اختصاصات وحدات التنظيم والإدارة :

أعدت الإدارة المركزية للتنظيم والإدارة لائحة تنظيمية نموذجية لأعمال واختصاصات وحدات التنظيم والإدارة في الوزارات ، وقامت بتوزيعها على مختلف الوزارات والدوائر الحكومية لتكون كمرجع لها عند تحديد واجبات ومسؤوليات وحدات التنظيم والإدارة فيها ، وتتضمن اللائحة الواجبات والمسؤوليات التالية^(١) :

١ - القيام بما يطلبه المسؤولون الرئيسيون في الجهات أو مديرو الإدارات ، من دراسات تتعلق بالتنظيم القائم ، أو الأساليب والإجراءات الإدارية المتبعة ، وتقديم التوصيات والاقتراحات الكفيلة بتحسينها أو التغلب على ما يعترض سير العمل فيها من مشاكل .

(١) تركي السديري ، « وحدات التنظيم والإدارة ومسؤولياتها نحو تطوير أجهزة الدولة » الإدارة العامة (نشره معهد الإدارة العامة - الرياض) المجلد السادس ، أكتوبر ١٩٦٧ م .

- ٢ - تقوم الوحدة بإعداد جميع النماذج والفرمات المطلوبة لسير العمل في الجهاز بما يضمن الدقة والسرعة في الانجاز .
- ٣ - تقوم الوحدة بتحديد ما يتطلبه عمل الجهاز من معدات وتجهيزات مكتبية مستحدثة تساعد في رفع مستوى الانتاج فيه .
- ٤ - تعتبر الوحدة المرجع الرئيسي للمسؤولين في الجهاز بالنسبة لتحديد مستوى وعدد ما يحتاجه الجهاز من الموظفين الجدد .
- ٥ - تقوم الوحدة برسم الطرق والأساليب الصحيحة لما تعده إدارات الجهاز وشعبه من تقارير دورية توضح ما حققته من أعمال وإنجازات . والبحث كذلك في الوسائل التي تمكن المسؤولين من تقييمها والاستفادة منها في البرامج والأعمال المقبلة .
- ٦ - تقوم الوحدة بصفة دورية بتقييم أعمال الجهاز وإنجازاته للتأكد من أهميتها وذلك على ضوء ما هو مرسوم له من برامج وأهداف .
- ٧ - تعتبر الوحدة المرجع المسؤول عن المخطط التنظيمي القائم للجهاز كما تقوم بتقديم الاقتراحات بصفة مستمرة بالنسبة لما يتطلبه المخطط من تطوير .
- ٨ - تقوم وحدة التنظيم بمساعدة المسؤولين في الجهاز في إعداد المخطط والبرامج التدريبية المطلوبة للرفع من كفاء العاملين فيه .
- ٩ - كما تقوم الوحدة بتقديم التوصيات والاقتراحات اللازمة لتطوير أنظمة ولوائح العمل المتبعة في الجهاز .

وفي هذا المجال ، يجدر بنا أن نبين بأن العديد من وحدات التنظيم والادارة في الوزارات قد اقتبست من اللائحة التنظيمية للادارة المركزية للتنظيم والادارة (عند تحديثها لأعمالها واختصاصاتها) ولا سيما اللائحة التي تبين مسؤوليات الادارة المركزية كوحدة تنظيم في وزارة المالية .

(و) إنجازات الإدارة المركزية للتنظيم والادارة :

استطاعت الادارة المركزية للتنظيم والادارة تحقيق العديد من الانجازات خلال السنوات الماضية ، فمنذ مباشرتها لأعمالها في عام ١٣٨٦ هـ (١٩٦٦ م) وحتى عام ١٤٠٣ هـ (١٩٨٣ م) فإنها استطاعت تقديم حوالي (٣٤٠) دراسة تنظيمية مختلفة^(١) .

كما أنها ساعدت في إنشاء (١٦) وحدة للتنظيم والادارة في الوزارات والمصالح الحكومية المختلفة ، وقامت بتنظيم برامج تدريبية للعاملين في مجال التنظيم والادارة ، وذلك بالتعاون مع معهد الادارة العامة ، وصممت العديد من النماذج لتسهيل الأعمال في الادارات الحكومية ، ودرست العديد من الاجراءات بهدف تبسيطها وإزالة التعقيدات منها .

(هـ) مشكلات أجهزة التنظيم والادارة في المملكة العربية السعودية :

لقد واجهت الادارة المركزية للتنظيم والادارة ، والوحدات في الوزارات ، العديد من المشكلات والمصاعب ، من أهمها ما يلي^(٢) :

- ١ — عدم استيعاب كثير من الأجهزة الحكومية لأهمية التنظيم الاداري ، ودوره في حل مشكلات تلك الأجهزة .
- ٢ — عدم تطبيق كثير من الدراسات التنظيمية التي قدمت للعديد من الأجهزة الحكومية .

(١) الادارة المركزية للتنظيم والادارة ، سجل حصر التقارير ، حتى عام ١٤٠٣ هـ .

(٢) عبد الإله المظيد « أجهزة الاستشارات الحكومية : إنجازاتها ومشكلاتها » بحث مقدم إلى ندوة الاستشارات الادارية في المملكة العربية السعودية التي عقدت في معهد الادارة العامة — الرياض ، في الفترة من ٢ — ٥ صفر ١٤٠٢ هـ ، بحوث الندوة (معهد الادارة العامة — الرياض) ص ٦٩ — ٧٢ .

- ٣ — عدم وجود ميل كافٍ لدى العاملين في مجال الدراسات الادارية للتعلم في هذا المجال ، والتعرف على الأفكار والنظرية الادارية الحديثة .
- ٤ — أن الوضع التنظيمي لبعض وحدات التنظيم والادارة هو وضع غير مناسب ، ولا يعطيها الفرصة لتطوير العاملين بها ، ولا للتحرك بحرية في مجال تقديم الاستشارات ، وإعداد الدراسات ، والمشاركة في تنفيذها ومتابعتها .
- ٥ — أن العديد من وحدات التنظيم والادارة في الأجهزة الحكومية ، هي مجرد أسماء فقط ، فليس لها وجود فعلي ، وإنما هي مجرد وظائف معتمدة .
- ٦ — نقص في الكفاءات البشرية بصورة عامة ، ويعود ذلك إلى نقص في الحوافز المقدمة للعاملين في مجال التنظيم والادارة بشكل يتناسب مع طبيعة العمل المطلوب منهم .



الفصل الثالث

المستشار الإداري

- تعريف المستشار الإداري .
- القدرات والمهارات والصفات الأساسية للمستشار الإداري .
- مؤهلات وخبرات المستشار الإداري .
- قواعد السلوك للمستشار الإداري .
- أنواع المستشارين الإداريين .
 - * المستشار الداخلي .
 - * المستشار الخارجي .
- المستشار الإداري والعميل :
 - * مفهوم التغير .
 - * أنواع التغير .
 - * مقاومة التغير .
 - * وسائل التقليل من مقاومة التغير .
- أسباب فشل المستشار الإداري .

•

•

•

الفصل الثالث

المستشار الإداري(*)

يطلق على الشخص الذي يقوم بممارسة أعمال واختصاصات التنظيم والأساليب مسمى « المحلل الإداري » أو « الباحث الإداري » ، أو « أخصائي التنظيم وطرق العمل » أو « خبير التنظيم » . وفي بريطانيا يطلق عليه اسم « ضابط أو أخصائي التنظيم وطرق العمل » (O&M Officer or O&M Man) ، أما في الولايات المتحدة الأمريكية فيطلق عليه اسم المحلل الإداري (Management Analyst) . ومهما تكن التسميات متنوعة ومختلفة ، فإننا سنستخدم لأغراض هذا البحث مسمى « المستشار الإداري » لنشير بذلك إلى الشخص المختص بممارسة أعمال التنظيم والأساليب في المنظمات الإدارية . وسنقدم في ما يلي تعريفاً للمستشار الإداري .

(*) موضوع « المستشار الإداري » مأخوذ جزئياً من بحث للمؤلف تحت عنوان « أسس الاستشارة الإدارية » ، (الرياض ، معهد الإدارة العامة ، ١٤٠١ هـ) ص ٣١ - ٣٥ و ص ٤٨ - ٤٩ .

(أ) تعريف المستشار الإداري: (١)

يطلق على الشخص الذي يقوم بدراسة المشكلات الإدارية في المنظمات ، وتقديم الحلول المناسبة لها اسم المستشار الإداري (Management Consultant) .

ولإيضاح وظيفة المستشار الإداري ، والدور الذي يقوم به ، فسيم عرض بعض التعاريف الشاملة ، ففي هذا الخصوص بين معهد المستشارين الإداريين البريطاني (IMC) « أن المستشار هو الشخص المؤهل الذي يتمتع باستقلال ذاتي ، وهو الذي يقوم بفحص ، وتشخيص ، وتحديد المشاكل الإدارية ذات الصلة بالسياسات ، والتنظيم ، والوسائل والإجراءات ، ويخلص من ذلك إلى توصيات ملائمة ، ويساعد في وضعها موضع التنفيذ » (٢)

وهناك تعريف آخر للمستشار الإداري بين « أن المستشار هو شخص مؤهل علمياً وعملياً ، ولديه مقدرة وميل ، إلى إرشاد ومساعدة الإدارة في تحديد وحل مشاكل إدارة معينة » (٣) .

وبالاحظ وجود تشابه بين هذين التعريفين ، فهما يبينان أن المستشار شخص مؤهل علمياً وعملياً ، وأنه يقدم مساعدة للإداريين في المنظمة ، وذلك بتشخيص المشاكل ، ثم بوضع توصيات لحلها .

(١) لمزيد من المعلومات عن المستشار الإداري ، انظر ، محمد عصفور ، أسس الاستشارة الإدارية ، (الرياض ، معهد الإدارة العامة ، ١٤٠١ هـ) ص ٣١ - ٤٩ .

(٢) جون باركر ، عرض وتحليل على العبيد أحمد « عبير التنظيم والإدارة - نظرة مغايرة » مكتبة معهد الإدارة العامة - (الرياض) العدد الثالث ، السنة السادسة ، ربيع ثاني ١٣٩٩ هـ ، ص ١٢٠ - ١٢١ .

(3) Conon D. Whiteside, *Accountants Guide to Profitable Management Advisory Services*, (Englewood Cliffs, N.J. Prentice-Hall, Inc. 1969), P. 2.

ويشبه الكاتب (ج . ريبولد) المستشار الاداري الكفو بالطبيب الماهر⁽¹⁾ ، فكلاهما يشخص المرض أولاً ، ثم يقدم العلاج . والمستشار الاداري مختص بأمراض المنظمات الادارية ، فهو يشخص أسباب ضعف وفشل المنظمات في القيام بأعمالها ، ويقدم الاقتراحات والحلول المناسبة لمعالجتها . والطبيب دوره واضح في مجال تشخيص ومعالجة الأمراض البشرية . وهناك وجه آخر يتشابهان فيه ، وهو التخصص ، ففي مجال الاستشارات الادارية يوجد العديد من التخصصات مثلما هو الحال في مجال ممارسة مهنة الطب .

وبإيجاز ، فإنه يمكن تعريف المستشار الاداري ، بأنه الشخص المتخصص الذي يقوم بدراسة المشكلات الادارية ، وغيرها من الصعوبات التي تواجه المنظمات ، يقوم بتقديم الحلول المناسبة ، والمشورة للاداريين بشأنها .

(ب) القدرات والمهارات والصفات الأساسية للمستشار الاداري :

يقوم المستشار الاداري بإجراء الدراسات ، وتقديم التوصيات ، لحل المشاكل التي تواجه المنظمات ، وحتى يتمكن من الاضطلاع بمهمته على الوجه الأفضل ، ولكي يكون مستشاراً ناجحاً ، فقد رُوي أنه من الضروري توفر القدرات والمهارات والصفات التالية فيه :

١ - الخبرة بتخطيط وتنفيذ الاستشارة :

تمر الاستشارة بعدة مراحل ، كتحديد الهدف ، ووضع الخطة ، وجمع المعلومات وتسجيلها وتحليلها ، وتقديم التوصيات ، والتنفيذ والمتابعة .

(1) Gilbert Riebold, "The Management Consultant; a Physician for the Enterprise", African Administrative Studies, December 1976, P.211.

والمستشار الناجح هو الذي تكون لديه خبرة طويلة بالجوانب التخطيطية لعملية الاستشارة ، ويكفيه تنفيذها ، لكي تؤدي الاستشارة النتائج المرجوة منها .

٢ - توفر المهارة التحليلية :

يجب أن تتوفر لدى المستشار الإداري المهارة والقدرة على التحليل والاستفادة من المعلومات التي يجمعها ، واكتشاف المشاكل التي تواجه المنظمات ، ثم تقديم الحلول المناسبة لها .

٣ - القدرة على إنشاء علاقات مع الآخرين :

إن طبيعة عمل المستشار تتطلب منه أن يكون اجتماعياً ، محباً للآخرين ، و متمرساً في كيفية إنشاء علاقات معهم ، ولا سيما مع المسؤولين والعاملين في المنظمات لأن نجاح الاستشارة في مراحلها المختلفة ، يعتمد بشكل أساسي على العلاقات التي يكونها المستشار معهم ، وعلى ثقتهم به .

٤ - القدرة على الاصغاء والانتباه الجيد :

من أجل جمع المعلومات من الموظفين والرؤساء ، فلا بد أن تتوفر لدى المستشار القدرة على الاصغاء ، والانتباه الجيد . وأن عليه أن يبدى الاهتمام الكافي لأقوالهم ، وأن لا يقاطعهم أثناء كلامهم .

• - بعد النظر :

ينبغي أن يكون لدى المستشار بعد نظر عند دراسته وتحليله للمشاكل ، فينتبأ بالمستقبل ، ويقدم الحلول الملائمة للمشكلة ، ويجب أن تتصف الحلول التي يقدمها بالواقعية والموضوعية .

٦ - المهارة في عرض المعلومات والتوصيات :

إن لعرض المعلومات والتوصيات بشكل جذاب ، دوراً كبيراً في قبول المسؤولين لتلك التوصيات ، ثم في تنفيذها في المنظمة . وتعرض التوصيات على شكل خرائط تنظيمية ، وأشكال بيانية ، وجداول إحصائية ، وتستخدم الوسائل السمعية والبصرية في عملية العرض . وتقدم التوصيات للرئيس الإداري على شكل تقرير مرتب ، واضح ، وسهل الفهم والاستيعاب لمن يخطب على محتوياته .

٧ - القدرة على الاقتناع :

إن نجاح المستشار في مهمته يعتمد على مدى اقتناع المسؤولين بأهمية التوصيات التي يقدمها لهم ، ومن ثم تطبيق تلك التوصيات في المنظمة ، ولذا يجب أن تتوفر لدى المستشار المقدرة التامة للتعبير عن نفسه تكلماً وكتابة ، وبشكل واضح . كما يجب أن يتصف بفصاحة اللسان ، وقوة الحجة والبيان ، وحتى يستطيع إقناع المسؤولين وذوى العلاقة بأهمية توصياته .

٨ - الموضوعية^(١) :

تعتبر الموضوعية من أهم الصفات التي يجب أن يتحلى بها المستشار الإداري . فالحلل الذي يقدمه المستشار يجب أن يعبر عن وجهة نظر مستقلة ، بعيداً عن التحيز ، ومداراة ذوى النفوذ والسلطان .

(1) M. Kubr, Management Consulting Geneva : International Labor Office, 1976, P. 46

٩ - الخبرة الواسعة :

يتمتع المستشار القدير بخبرة واسعة مكتسبة من ممارسته لعمله في العديد من المنظمات المختلفة ، ومن حله للكثير من المشاكل الادارية خلال سنوات عمله في هذا المجال .

(ج) مؤهلات المستشار الاداري :

هناك بعض المؤهلات العلمية ، والخبرات العملية التي يعتبر توفرها من العوامل المساعدة للمستشار في أداء عمله ، وفي نجاحه في مهماته ، ومن تلك المؤهلات والخبرات ما يلي :

١ - مؤهل جامعي :

يجب أن يكون المستشار الاداري حائزاً على مؤهل جامعي ، كالحصول على درجة بكالوريوس في أحد التخصصات التالية : الادارة العامة ، وإدارة الأعمال ، والعلوم السياسية ، والاقتصاد ، وعلم النفس ، وغيرها . ويفضل لكبار المستشارين الحصول على درجة الماجستير أو الدكتوراه في أحد التخصصات المذكورة سابقاً^(١) . ولا تعتبر درجة الدكتوراه ، شرطاً أساسياً للعمل في مجال الاستشارات الادارية ، ولكن يعتبر الحصول عليها مفيداً بالنسبة للوظائف الاستشارية الكبرى .

٢ - التدريب :

من الضروري تنظيم برنامج تدريبي للموظفين الجدد الذين سيعملون مستقبلاً في مجال الاستشارات الادارية ، وذلك لاطلاعهم على كافة أعمال ونشاطات الاستشارات الادارية ، وعلى كيفية القيام بإجراء الدراسات ، وكيفية

(1) Kubr, Op. cit., P. 279.

التعامل مع الرؤساء الإداريين ، ومع الموظفين في الإدارات التي سيقومون بإجراء دراسات فيها .

ويجب أن لا يقتصر إشراك المستشارين في برنامج تدريبي واحد ، ولكن يجب أن تتوفر لهم برامج تدريبية مستمرة لتنمية قدراتهم ، ولتزويدهم بمعلومات ومهارات وقيم إيجابية جديدة .

٣ - خبرة عملية :

يجب توفر الخبرة العملية للمستشار الإداري ، وذلك في مجال العمل الحكومي ، أو في القطاع الخاص ، فالخبرة العملية تساعد المستشار في التعرف على المشكلات التي تواجه المنظمات ، وفي تقديم الحلول المناسبة لها . (ويرى بعض المفكرين أن لا تقل مدة الخبرة عن خمس سنوات للراغبين في العمل والتخصص في هذا المجال ، ويستثنى من ذلك ، الراغبين في التخصص في مجالات بحوث العمليات ، وتصميم الأنظمة ، إذ يمكن قبول مدة خبرة أقل من (٥) سنوات ، وذلك إذا توفرت الخلفية العلمية المناسبة لديهم)^(١) .

(د) قواعد السلوك للمستشار الإداري :

تبين قواعد السلوك للمستشار الإداري المبادئ التي يجب أن يلتزم بها الأعضاء المنضمين إلى جمعيات المستشارين الإداريين . وتهدف هذه القواعد إلى تنظيم المهنة ، والحفاظة على نزاهتها . وتقوم جمعيات المستشارين الإداريين ، المؤسسة في العديد من بلدان العالم ، بوضع قواعد السلوك المهني للأعضاء ، والتحقق في الشكاوي المتعلقة بمخالفاتهم لتلك القواعد ، وبفرض العقوبات المهنية على المخالفين (انظر الملحق رقم ١ و ٢)^(٢) .

(1) Ibid, p. 279.

(2) Kubr, op. cit., P. 50.

وتشمل قواعد السلوك للمستشار الاداري عادة ما يلي :

- ١ — أن يضع المستشار مصلحة العميل (المستفيد من خدمات المستشار) فوق مصلحته الخاصة .
- ٢ — أن يحافظ على المعلومات عن العميل بصورة سرية ، ولا يستغل معرفتها بأي شكل من الأشكال .
- ٣ — أن لا يقبل أية عمولات في مقابل تقديم الخدمات إلى العميل .
- ٤ — أن لا تكون له أية مصلحة أساسية (كأن يكون رئيساً أو مراقباً) في عمل منافس لعمل العميل ، بدون أن يبين ذلك للعميل .
- ٥ — أن لا يقدم عرضاً لموظف من موظفي العميل للعمل لحسابه (في شركته أو مكتبه) .
- ٦ — أن لا يحسب أتعابه على أية قواعد أخرى تختلف عن تلك القواعد المتفق عليها مهنياً لتحديد الأتعاب .
- ٧ — أن يخبر العملاء عن أية علاقات ، أو مصالح من الممكن أن تؤثر على عمله كمستشار .
- ٨ — أن لا يقبل أية مهمة تكون خارج نطاق اختصاصه .
- ٩ — أن لا يعمل ، عندما يكون من الممكن أن يتأثر عمله ببعض الظروف ، كالمرض أو أي سبب آخر .
- ١٠ — أن يحجم عن الحصول على أعمال (مهام) بواسطة الاعلانات العامة ، أو بواسطة دفع عمولات للآخرين لأجل تقديمه للعملاء .

(هـ) أنواع المستشارين الاداريين :

يمكن تقسيم المستشارين الاداريين حسب ارتباطهم بالمنظمات إلى نوعين رئيسيين هما : المستشارين الداخليين ، والمستشارين الخارجيين ، وسأقدم تعريفاً لكل منهما في ما يلي :

١ — المستشار الداخلي Internal Consultant :

وهو الذي يرتبط إرتباطاً إدارياً بالمنظمة ، ويعمل في وظيفة من وظائفها . فقد يعمل ضمن وحدة التنظيم والادارة ، أو وحدة التنظيم والأساليب ، أو وحدة التطوير الإداري — كما تسمى أحياناً — الموجودة في المنظمة .

ومن مزايا المستشار الداخلي أنه يكون أقدر على تفهم وتحسس المشاكل التي تواجه المنظمة ، وذلك بحكم تواجده فيها ، ومعرفة لأنظمتها وأساليب عملها . كما أنه يعتبر أقل تكلفة من الناحية المالية ، خصوصاً إذا كان هناك طلب مستمر على الخدمات الاستشارية في المنظمة ، حيث يمكن الاستعانة به وطلب خدماته عند الحاجة إليها . ويمكنه متابعة التوصيات المقدمة إلى الإدارات بصورة أفضل وبشكل مستمر وذلك لكونه موجود ضمن جهاز المنظمة . ويعتبر محلاً للثقة ، إذ يستعان به في الأمور السرية وفي مشكلات الأمن الوطني التي لا يستعان فيها بالمستشار الخارجي .

ومن الانتقادات التي توجه إلى المستشار الداخلي ، أن خبراته قد تكون قليلة ومحدودة ضمن إطار المنظمة التي يعمل فيها ، وذلك لعدم إتاحة الفرصة أمامه للعمل في منظمات ومؤسسات مختلفة كما هي الحال بالنسبة للمستشار الخارجي ، وهذا الوضع قد ينعكس على توصياته ، إذ لا يقدم في كثير من الأحيان ، أفكاراً جديدة ضمن مقترحاته . كما أن وجود المستشار داخل المنظمة يجعله يتأقلم مع أنظمتها وإجراءاتها ، ولا يشعر بسلبياتها ، وبالتعقيدات الناتجة عنها . يضاف إلى ذلك ، أن العاملين في المنظمة قد ينظرون إليه نظرة الخوف والخذر من أنه ربما يترصد أخطاءهم ، ونقاط الضعف لديهم لينقلها إلى الإدارة العليا . كما أنهم قد يترددون في الإفصاح عن المشاكل التي تواجههم إلى زملائهم (المستشارين) في العمل بحثاً عن الحلول .

ويقع المستشار الداخلي أحياناً في حرج ، وتحت ضغط من كبار الموظفين ، فلا يكون موضوعياً في الحلول التي يقدمها . وقد يجد نفسه مجبراً على القيام بأية دراسة أو استشارة يطلبها منه ، كبار الموظفين في المنظمة^(١) . أما من ناحية المرتبة والوظيفة فهو يقع غالباً في المستوى المتوسط ، وليس في مستوى كبار الموظفين ويؤثر هذا الوضع الوظيفي سلباً على المستشار الداخلي ، ولا سيما فيما يتعلق بتطبيق توصياته من قبل كبار الموظفين .

٢ — المستشار الخارجي External Consultant :

وهو الذي لا يرتبط إرتباطاً إدارياً بالمنظمة ، ولا يشغل أية وظيفة فيها ، ويعمل كمستشار مفرد (لوحده) أو مع شركة استشارية سواء كانت وطنية أو أجنبية .

ومن مزايا المستشار الخارجي توفر الخبرة الواسعة والمكتسبة لديه نتيجة تيامه بمهام متعددة في منظمات مختلفة . وأنه يأتي إلى المنظمة بأفكار حديثة ، وبمنظرة جديدة ثاقبة للأمور . ويمكنه ملاحظة واكتشاف مشاكل المنظمة بشكل أفضل من المستشار الداخلي الذي يتأقلم عادة مع أنظمتها وإجراءاتها فلا يشعر بسلبياتها وتعقيداتها .

والمستشار الخارجي أكثر موضوعية في دراساته وفي توصياته لإصلاح أمور المنظمات . فلا يترك مجالاً للنواحي الشخصية ، ولا للاعتبارات الخاصة كي تؤثر عليه عند قيامه بعمله . كما أن العاملين في المنظمة يكونون أكثر صراحة واطمئناناً في الانصاح عن مشاكلهم ومكونات أنفسهم للمستشار الخارجي من المستشار الداخلي ، وذلك لمعرفتهم المسبقة أن المستشار الخارجي سيحافظ على سريتها ، ولن يستخدمها ضدهم ، وأنه سترك المنظمة

(١) جون باركر ، مرجع سابق ، ص ١٢٤ .

بعد إنتهاء مهمته ، فلا تتسرب أسرارهم وانتقاداتهم إلى رؤسائهم ، ولا تبقى وسيلة تخويف وتهديد لهم عند المستشار ، يخشون أن يستخدمها ضدهم في المستقبل عندما تسوء علاقاتهم معه .

ومن الانتقادات التي توجه إلى المستشار الخارجي أن التكاليف عالية ، فالمستشار الخارجي يكون عادة موظفاً في شركة استشارية خاصة تسعى إلى تحقيق الربح . والشركات ، بوجه عام تطلب مبالغ مرتفعة للاستشارات ، بحجة أن رواتب المستشارين لديها عالية . كما أن عملية متابعة تنفيذ التوصيات المقدمة من المستشار الخارجي تكون ضعيفة ، وأحياناً معدومة ، إذ يعتبر المستشار أن مهمته قد انتهت بمجرد تقديم تقريره إلى المدير الإداري . وهناك ملاحظة من المفيد الإشارة إليها ، وهي أن بعض المستشارين الخارجيين يقدمون أحياناً ، حلولاً مثالية يصعب تطبيقها ، ولا يكشف الاداريون ذلك إلا عند محاولة التطبيق ، وبعد أن تكون مهمة المستشار قد انتهت .

أقسام المستشارين الخارجيين :^(١)

يمكن تقسيم المستشارين الخارجيين إلى عدة فئات على النحو الآتي :

- ١ — شركات الاستشارات الادارية .
- ٢ — شركات المحاسبة القانونية .
- ٣ — أساتذة الجامعات .
- ٤ — المستشارون الأفراد .
- ٥ — صانعو الآلات والأجهزة .

(١) لمزيد من المعلومات عن أقسام المستشارين الخارجيين ، انظر : محمد شاكِر مصفور ، أسس الاستشارة الادارية ، الرياض : معهد الادارة العامة ، ١٤٠١ هـ ، ج ٣٩ — ٤٣ .

٦ — شركات البحث عن الاداريين .

٧ — الادارات المركزية للتنظيم والادارة .

(ح) المستشار الاداري والتغيير :

يعتبر إدخال التغيير إلى المنظمات ، وتطويرها نحو الأفضل ، من الأهداف الأساسية للاستشارة الادارية . ويقوم المستشار الاداري بدور كبير في هذا المجال ، فهو يتولى مهمة القيام بإجراء الدراسات للمنظمات ، ثم بتقديم التوصيات المناسبة لتطويرها ، ورفع كفاءتها وفعاليتها . وتتضمن التوصيات ، أحياناً ، تغيير الهياكل التنظيمية للمنظمات ، أو تغيير إجراءاتها ، أو تغيير في العاملين لديها . ويتولى المستشار الاداري ، أحياناً ، مهمة تنفيذ التوصيات ، والتي تتضمن إدخال التغييرات المقترحة ، وتطبيقها على المنظمات . ونظراً لأهمية الدور الذي يلعبه المستشار ، في إدخال التغيير إلى المنظمات (بمشاركة وتعاون الادارة والموظفين) ، فإنه أصبح يطلق عليه مسمى وكيل التغيير (Change Agent)^(١) .

وحيث أن موضوع التغيير من الموضوعات الهامة في مجال الاستشارات الادارية ، فلذا فإننا سنعالج في هذا القسم ، مفهوم التغيير ، وأنواع التغيير ، وطرق معالجة مقاومة التغيير .

مفهوم التغيير :

تعيش المنظمات في عالم يتصف بالحركة ، والتطور ، والتغيير المستمر . إذ تحدث تغييرات في الأجهزة والآلات المكتبية ، وتغييرات في ظروف العمل المادية ، وتغييرات في المستويات العلمية للموظفين ، وتغييرات في حجم العمل المطلوب إنجازه من قبل المنظمة ، وتغييرات في أساليب القيام بالعمل . إن

(1) Kubr, op. cit., P. 28.

هذه التغييرات تعتبر تحديات تواجه المنظمات ، فإما أن تستجيب لها ، وتتطور حسب مقتضياتها ، وتضمن بذلك بقاءها . أو أن لا تستجيب لها ، ويكون مصيرها الفشل ، والتخلف ، والاصمحلال التدريجي . والمدير الإداري الناجح ، هو الذى يدرك أهمية إدخال التغيير والتطوير إلى منظمته ، فيأدر إلى إدخاله إلى منظمته نفسه ، أو يستعين بالمستشار الإداري ، ليساعده في تحقيق ذلك التغيير .

والتغيير ، هو أي تطوير ، يتم إدخاله إلى المنظمة . أو أي تبديل ، أو انتقال من حالة إلى حالة أخرى .

أنواع التغيير :

توجد عدة أنواع من التغييرات التي يقترحها المستشار الإداري ، وتبناها إدارة المنظمة ، وهذه التغييرات هي كما يلي :

١ — التغيير التنظيمي ، ويشمل تغيير الهيكل التنظيمي للمنظمة من حيث الإدارات ، والأقسام ، والعلاقات التنظيمية بينها .

٢ — التغيير التكنولوجي ، ويتضمن تغيير الآلات ، والمعدات ، والأجهزة ، وأساليب العمل .

٣ — التغيير الانساني ، ويشمل تغيير عادات ، وقيم الموظفين ، وأنماط سلوكهم التي اعتادوا عليها ، إلى عادات وأنماط مختلفة تسير الظروف الجديدة .

٤ — التغيير في طبيعة العمل ، ويتضمن التغيير في نوعية وكمية العمل ، وفي الواجبات الوظيفية للموظفين .

٥ — التغيير في بيئة العمل ، ويشمل الانتقال من مكان إلى مكان آخر يختلف عن مكان العمل الأول في ظروفه البيئية .

ولابد من التنويه هنا ، إلى أن هذه الأنواع من التغييرات ، تكون متداخلة ، ومتراكبة مع بعضها البعض ، فالتغيير في جانب يؤثر ، ويتأثر ، بالجوانب الأخرى .

مقاومة التغيير :

تواجه محاولات إدخال التغيير في المنظمات ، في كثير من الأحيان ، عدم قبول من الموظفين ، ومقاومة منهم للتغيير ، وترجع أسباب مقاومة التغيير إلى ما يلي⁽¹⁾ :

- ١ — الخوف من الجديد المجهول ، إذ يرتاح الموظف للمألوف ، والمعروف من العمل ، ويتخوف من الجديد المجهول (غير المعروف) .
- ٢ — الخوف من خسارة الوظيفة ، أو من خسارة مصالح ، أو امتيازات ، قائمة على أسباب شخصية .
- ٣ — التصور بأن التغيير قد يتطلب مجهودات فكرية وبدنية ، أكثر من السابق .
- ٤ — الخوف من البعد عن الأصدقاء ، وزملاء العمل ، الذين يرتاح إليهم الموظف .
- ٥ — الخوف من خسارة الخبرات السابقة ، ولاسيما بالنسبة للموظفين القدامى ، فهم يخافون خسارة الخبرات المتجمعة من السنوات السابقة نتيجة للتغيير ، الذي قد يتطلب (التغيير) معارف ومهارات جديدة ، يتساوى فيها الموظف الجديد والقديم .
- ٦ — عدم توفر المعلومات الكافية للموظفين عن التغيير الجديد ، فنقص المعلومات عن هدف التغيير ، ونتائجه عليهم ، تؤدي إلى مقاومة الموظفين له .

(1) Warren Brown and Dennis Moberg, *Organization Theory and Management*, (New York, John Wiley and Sons, 1980) pp. 627-628.

٧ — اعتقاد الموظفين بأن الوضع الحالي ، أو أسلوب العمل الحالي ، أفضل من الوضع الجديد ، أو أسلوب العمل الجديد ، وعدم قناعتهم ، بشكل عام بفائدة وجدوى التغيير .

٨ — الخوف من فقدان المركز الإداري ، أو الاجتماعي ، للموظفين ، نتيجة للتغيير .

ويعبر الموظفون عن مقاومته للتغيير بأساليب متعددة . فقد يكون التعبير عن المقاومة بشكل مباشر ، وواضح وصریح ، كأن يبلغ الموظفون رأيهم لرؤسائهم ، ويقوم هؤلاء بإحاطة الإدارة العليا في المنظمة علماً بمعارضة الموظفين للتغيير . أو قد يلجأون إلى الأساليب غير المباشرة ، كالتهاؤض ، وانتحال الأعذار ، وعدم التعاون أثناء التنفيذ ، ومحاولة إفشاله .

وسائل التقليل من ، أو علاج مقاومة التغيير :

يلجأ المستشار الإداري ، والرئيس الإداري ، إلى وسائل عدة للتقليل من مقاومة التغيير ، وللحصول على تعاون الموظفين ، وتأييدهم للتغيير ، ومن هذه الوسائل ما يلي^(١) :

١ — إشراك الموظفين والرؤساء في برنامج التغيير ؛ كأن يشارك مع المستشار الإداري ، بعض الموظفين والرؤساء ، أثناء إجراء الدراسة ، ويشاركون في وضع التوصيات ، بحيث يعتبرونها كأنها صادرة منهم ، ومعبرة عن آرائهم . كما يتعاونون مع المستشار أثناء التنفيذ ، وذلك بإقناع زملائهم المترددین ، والمعارضين ، للتغيير .

(١) عاصم الأعرجي ، « مقاومة التغيير ، والتخطيط ، والتطوير الإداري » مجلة العلوم الادارية ، العدد الثاني ، أغسطس ١٩٧٥ ، ص ٢٠٥ — ٢٠٩ .

- ٢ - شرح موضوع التغيير للموظفين قبل البدء بتطبيقه ، وذلك بعقد ندوات لتوضيحه لهم ، وشرح أهدافه ونتائجه عليهم ، والاجابة على أسئلتهم ، ومحاولة إقناعهم بأهمية التغيير ، والفوائد التي سيجنيها الموظفون والمنظمة منه (التغيير) ، بحيث لا يدعون محالاً لمروجي الشائعات ، خصوصاً وأن مروجي الشائعات ينشطون عندما تكون المعلومات غير متوفرة لدى الموظفين عن التغيير الجديد .
- ٣ - اختيار الوقت المناسب للتغيير ، كأن يتم في الوقت الذي يقل فيه حجم العمل ، أو في وقت تكون فيه المنظمة في وضع مالي جيد .
- ٤ - تقديم تعويضات للموظفين الذين قد يتضررون من التغيير .
- ٥ - تدريب الموظفين والرؤساء تدريباً مناسباً على العمل الجديد الناتج عن التغيير ، وتبنيهم نفسياً لتقبله .
- ٦ - الاهتمام بأية شكاوي ، أو تذمر ، من الموظفين في الخطوات الأولى لتطبيق التغيير ، ودراسة أسبابها ، وتقديم الحلول السريعة والمناسبة لها .
- ٧ - التطبيق المرحلي للتغيير ، بحيث لا يتم الانتقال من مرحلة إلى مرحلة أخرى ، إلا بعد التأكد من استيعاب الموظفين للمرحلة السابقة .
- ٨ - تقديم حوافز مادية ومعنوية للموظفين ضمن برنامج التغيير ، فالحوافز تساعد في جذب الموظفين للتغيير ، وفي قبولهم له .

(ط) أسباب فشل المستشار الإداري :

يلاحظ في مكاتب الإدارات الحكومية ، والشركات الخاصة ، العديد من التقارير المعدة من قبل مستشارين مختلفين ، كما يلاحظ أن تلك التقارير مكدسة في الخزائن ، يعلو فوقها الغبار أحياناً ، دون الاستفادة من مضمونها ، وذلك على الرغم من الوقت الثمين ، والجهد المضني التي بذلت في إعدادها ، والتكاليف المالية الباهظة التي تحملتها المنظمات . إن من

المؤسف حقاً أن تضيع الأموال والجهود التي بذلت في إعداد الدراسات دون محاولة الاستفادة من الحلول والمقترحات التي تتضمنها تلك التقارير . إلا أنه يجب أن لا يعيب عن الذهن ، أن هناك أسباباً تحول في كثير من الأحيان دون تنفيذ توصيات تلك التقارير ، وإذا درسنا أسباب عدم تنفيذ التوصيات ، المتعلقة بالمستشار الإداري ، فإنه يمكننا أن نعزوها إلى ما يلي :

١ — عدم واقعية الحلول المقترحة :

ففي كثير من الأحيان تكون الحلول المقترحة غير واقعية ، فهي إما أن تكون نظرية جداً ، أو مثالية ، أو أنها لا تتلاءم مع الامكانيات البشرية والمادية المتاحة للمنظمة . ويحدث هذا عندما يلجأ بعض المستشارين الإداريين إلى نقل الحلول المقترحة المقدمة سابقاً إلى منظمة ما ، إلى منظمة أخرى ، دون تعديلها بشكل ملموس لتتلاءم مع أوضاع المنظمة الأخرى ، المختلفة في البيئة ، وفي الهيكل التنظيمي ، وفي الامكانيات المالية والبشرية . ومن الضروري التأكيد في هذا الخصوص ، أن ما ينجح من الحلول في منظمة ما ، قد يفشل الفشل في منظمة أخرى ذات ظروف مختلفة عن الأولى .

٢ — الجهل بالنواحي الانسانية :

جهل الحلول المقترحة التي يقدمها المستشارون الإداريون ، في بعض الأحيان ، الجوانب الانسانية ، والنواحي النفسية للموظفين ، مما يؤدي إلى عدم تعاونهم ، وإلى مقاومتهم للتنظيم المقترح ، ويؤدي ذلك حتماً إلى فشله .

٣ — نقص في المتابعة بعد التنفيذ :

يعتقد بعض المستشارين الإداريين أن مهمته محصورة في تحديد المشكلة ، وفي اقتراح حل لها ، وتقديمه على شكل تقرير يرفعه إلى الإدارة العليا في المنظمة ، ويعتبر بعد ذلك أن مهمته قد انتهت ، فيترك المنظمة التي

أجرى الدراسة لها ، ويذهب للبحث عن دراسة أخرى في مكان آخر . إن الحلول المقدمة من أمثال هذا المستشار غالباً ما تكون غير واقعية ، وصعبة التنفيذ ، ولا يتم اكتشاف أمر ذلك ، إلا عند محاولة تنفيذ الحلول التي قدمها المستشار ، وهكذا فإن النقص في المتابعة بعد التنفيذ تؤدي إلى فشل المستشار الإداري ، والاستشارة الإدارية .

٤ — تعرض المستشار للضغوط :

يتعرض المستشار ، أحياناً ، لضغوط وتأثيرات من كبار الموظفين في المنظمة التي يقدم خدماته الاستشارية لها ، كما يمارس على المستشار ، في أحيان أخرى ، ضغوط من رؤسائه في المؤسسة الاستشارية التي يعمل بها ، مما يؤثر على موضوعية التوصيات والحلول التي يقدمها المستشار ، وهذا مما إلى فشل الاستشارة ، والمستشار الذي قام بها .

٥ — عدم تعاون الرؤساء والموظفين مع المستشار الإداري :

تحدث أحياناً حالات عدم تعاون مع المستشار الإداري ، من قبل الرؤساء والموظفين في المنظمات ، ولا سيما أثناء جمع المعلومات ، أو عند تنفيذ التوصيات . وتعود أسباب ذلك إلى تخوفهم من النتائج السلبية التي ستؤثر على أوضاعهم في المنظمات نتيجة للاستشارة . فقد تسري أحياناً ، إشاعات عند بدء الاستشارة ، أن الغرض منها هو تخفيض عدد الموظفين ، ولذا فإنهم لا يتعاونون مع المستشار ، ولا يزودونه بالمعلومات الصحيحة ، (ويحييونه عند الاستفسار عن مشكلاتهم ، بأنه لا توجد مشكلات) ، وبذلك يساهمون في فشل المستشار الإداري في مهمته .

٦ — عدم تخصيص الوقت والجهد اللازم للاستشارة :

يحدث أحياناً أن يكون المستشار منشغولاً بعدة استشارات ، في فترة زمنية قصيرة ، ولذا ، وتحت ضغط الوقت ، فإنه قد يهمل استشارة منها ، فلا يخصص لها ما تحتاجه من وقت وجهد ، وينعكس ذلك على الاستشارة نفسها ، فتكون الحلول المقدمة غير مناسبة ، مما يؤدي إلى عدم تحقيق الاستشارة لأهدافها ، وبالتالي فشلها ، وفشل المستشار في مهمته .

٧ — عدم توخي الدقة في اختيار المستشار الإداري :

ثبت في كثير من الأحيان ، أن بعض الشركات الاستشارية ترسل موظفيها المبتدئين للقيام بإجراء استشارات لبعض المنظمات ، وذلك لاكسابهم الخبرة العملية في مجال الاستشارات الإدارية . وبهذا فإن الشركات الاستشارية تجعل من المنظمات حقول تجارب لتدريب المستشارين المبتدئين . وإذا لم يتوفر لهم الإرشاد والتوجيه أثناء الاستشارة ، فإنهم بدون شك ، سيقدمون استشارات غير جيدة ، مما ينعكس أثرها بشكل سلبي عليهم كمستشارين ، وعلى شركاتهم الاستشارية في المستقبل .

٨ — عدم إشراك موظفي المنظمة في الاستشارة

لا تحاول بعض الشركات الاستشارية إشراك موظفي المنظمة في الاستشارة ، أثناء القيام بجمع المعلومات ، وفي مراحلها المختلفة ، ولا تعطيم الفرصة لاكتساب الخبرة ، والتدريب على العمل الاستشاري ، ولا على فهم مضمون الاستشارة المقدمة لهم . ولذا تكون نتيجة الاستشارة ، إما أن لا تطبق مطلقاً لعدم معرفة المديرين ، والموظفين بكيفية تطبيقها ، أو أن تطبق جزئياً ، ثم يتوقف التطبيق ، بمجرد إنتهاء مهمة الاستشاري ، وانقطاعه عن زيارة المنظمة .

٩ — عدم ملائمة الأجهزة والآلات المقترحة لظروف المنظمة :

يوصي أحياناً بعض المستشارين ، باستخدام أجهزة وآلات معقدة ، للقيام بالعمل في المنظمة ، ونحتاج تلك الأجهزة والآلات إلى أيدي فنية مدربة وتكلف مبالغ مالية كبيرة ، وعندما لا تتوفر الإمكانيات البشرية والمالية ، فإن المنظمة لا تطبق تلك التوصيات .



الفصل الرابع الاستشارة الادارية

- مفهوم الاستشارة الادارية .
- خصائص الاستشارة الادارية .
- كيف تبدأ الاستشارة الادارية .
- الاعداد للاستشارة الادارية .

* خطوات الاعداد للاستشارة الادارية عندما تكون الجهة .الطالبة للاستشارة مصلحة حكومية ، والمستشار جهاز استشاري حكومي .

* خطوات الاعداد للاستشارة الادارية عندما تكون .الجهة الطالبة للاستشارة مصلحة حكومية ، والمستشار مكتب أو شركة استشارات إدارية خاصة .

- خطوات الاستشارة الادارية :
- * تحديد المهمة .
- * تخطيط المهمة .
- * جمع المعلومات (الحقائق) :
- * الحاجة إلى جمع المعلومات .
- * المعلومات الواجب جمعها .

- مصادر المعلومات .
- وسائل جمع المعلومات .
- * التحليل ووضع التوصيات .
- * تقديم التوصيات .
- * التنفيذ والمتابعة .

الفصل الرابع الاستشارة الادارية

تواجه المنظمات ، في القطاعين العام والخاص ، أثناء قيامها بأعمالها ، العديد من المشكلات ، كمشكلات التنظيم ، والاجراءات ، وشئون الموظفين ، والشئون المالية ، وغيرها من المشكلات ، التي تتطلب إجراء الدراسات لها ، وتقديم التوصيات والحلول المناسبة . ويتولى المستشارون الاداريون ، مهمة إجراء الدراسات للمنظمات ، لأجل التعرف على المشكلات التي تواجهها ، وتقديم الحلول الملائمة لتلك المشكلات .

ويطلق على الدراسة التي تجرى لمعالجة مشكلات المنظمات ، عدة مسميات ، « كالدراسة التنظيمية » ، أو « البحث التنظيمي » ، أو « دراسة الاجراءات » ، أو « دراسة الأوراق » ، أو « الاستشارة الادارية » ، ولأغراض هذا البحث ، فإنني أرى استخدام اصطلاح « الاستشارة الادارية » ، لأنها أوسع وأشمل مضموناً من أنواع الدراسات الأخرى ، فالبحث التنظيمي مثلاً يختص بدراسة المشكلات التنظيمية في المنظمات ، لكن الاستشارة الادارية قد تشمل دراسة جميع أنواع المشكلات التي تواجه المنظمات ، وتقديم المقترحات بشأنها . وسأبين في ما يلي مفهوم الاستشارة الادارية .

مفهوم الاستشارة الادارية :

هناك عدة تعريفات للاستشارة الادارية ، وضعتها مؤسسات علمية متخصصة في هذا المجال ، وسأختار منها تعريفين وهما :

١ — تعريف وضعته جمعية مهندسي الاستشارات الادارية الأمريكية^(١)

(ACME) ، (وهي أول جمعية متخصصة في مجال الاستشارات الادارية ، في الولايات المتحدة الأمريكية ، إذ تأسست عام ١٩٣٣ م) ، فقد عرفت الاستشارة الادارية « بأنها محاولة منظمة ، بواسطة أشخاص مدربين ، وذوي خبرة ، لمساعدة الادارة (المنظمة) في حل مشكلاتها ، وتحسين عملياتها (أعمالها) ، بواسطة تطبيق حلول موضوعية ، مرتكزة على معلومات متخصصة ، ومهارات ، وتحليل منظم للحقائق »^(٢) .

٢ — أما التعريف الثاني فقد وضعه معهد المستشارين الاداريين في بريطانيا(IMC)^(٣) ، حيث عرف الاستشارة الادارية بأنها « خدمة يقدمها شخص أو أشخاص ، لهم من الاستقلال والتأهيل ما يمكنهم من التعرف على ، وتحديد المشكلات المتعلقة بسياسات المنظمات ، وتنظيماتها ، وبإجراءات وأساليب عملها ، وتقديم التوصيات المناسبة لمعالجة تلك المشكلات ، والمساعدة أيضاً في تنفيذ التوصيات المقدمة »^(٤) .

(1) ACME = Association of Consulting Management Engineers.

(2) Alfred Hunt, *The Management Consultant*, (New York, John Wiley & Sons, 1977), P. 6.

(3) IMC = Institute of Management Consultants.

Quoted by : M. Kubz, *Management Consulting*, (Geneva, ILO, 1976), P. 7.

ومن دراسة ومقارنة التعريفين السابقين نلاحظ أن هناك تشابهاً كبيراً بينهما ، فكلاهما يبين أن الاستشارة هي خدمة متخصصة للمنظمات ، تركز على تحديد المشكلات التي تواجهها (تلك المنظمات) ، وتساعد الإداريون في حلها ، عن طريق اقتراح حلول ملائمة . فالإداريون يستعينون بالمستشارين الإداريين عند شعورهم بوجود مشكلات تواجههم في منظماتهم ، وأن تلك المشكلات تحتاج إلى دراسات ، وإلى تقديم حلول مناسبة لها .

ويمكننا تقديم تعريف للاستشارة الإدارية على النحو الآتي :

« هي خدمة لمنظمة ما ، يقدمها خبير أو فريق من الخبراء المتخصصين ، وتتضمن إجراء دراسة للمنظمة ، وتحديد للمشكلات التي تواجهها ، وتقديم التوصيات المناسبة لها (لمواجهة المشكلات) ، ومساعدتها في تنفيذ التوصيات المقترحة »^(١) .

خصائص الاستشارة الإدارية :

توجد بعض الخصائص المميزة للاستشارة الإدارية ، وهي كما يلي^(٢) :

١ — الاستشارة هي خدمة مستقلة : تتميز الاستشارة بتجرد المستشار واستقلاله بالرأى ، وهذا الاستقلال يدخله في علاقة معقدة مع المنظمة التي يدرسها ، ومع الموظفين الذين يعملون في تلك المنظمة . والمستشار ليست له صلاحية الأمر بإدخال التغييرات وتنفيذها في المنظمة ، وهذا يحتم عليه أن يقدم توصيات جيدة ، وملائمة لأوضاع المنظمة ، وأن يكسب ثقة وتعاون أعضائها ، وأن يشاركهم في كل ما يقوم به ، لأجل الاهتمام بالتوصيات ، والتعاون في تطبيقها ،

(١) يقوم المستشار بالمساعدة في تنفيذ التوصيات إذا طلب منه المسؤولون في المنظمة القيام بذلك .

(2) Kübr, op. cit., pp. 7 - 8.

وإدخالها إلى المنظمة . فهو يساعد على إدخال التغيير إلى المنظمة دون أن يفقد استقلاله .

٢ — الاستشارة هي خدمة ذات طبيعة استشارية : فالمستشارون لا يتم اختيارهم لإدارة المنظمات ، أو لاتخاذ القرارات الهامة نيابة عن الاداريين ، فهم مجرد مستشارون ، وتنحصر مسؤوليتهم في نوعية ونزاهة استشارتهم ، ويحمل مديرو المنظمات التنفيذيون جميع المسؤوليات التي تنتج عن تبني الاستشارات .

٣ — الاستشارة هي خدمة تتضمن تقديم معلومات فنية ومهارات تتعلق بمشكلات إدارية واقعية : لا يصبح أي إنسان مستشاراً إدارياً إلا بعد أن تتجمع لديه معرفة بأوضاع الإدارة المتغيرة ، ومشكلاتها ، وحصوله على المهارات التي يحتاج إليها في عمله ، ولا سيما في تحديد المشكلات ، وفي جمع المعلومات المناسبة ، وفي تحليلها ، وفي اختيار الحلول المناسبة لها ، وفي الاتصال بالناس ، وغيرها من المهارات . والمستشارون يكتسبون الخبرة ، بمرور الزمن ، وذلك نتيجة تنفيذهم لمهام متعددة في منظمات مختلفة . وهذه تساعدهم في القيام بمهام أخرى ، بمهارة فائقة . يضاف إلى ذلك ، أن المستشار الإداري يجب أن ينفى على اتصال بما يستجد من تطورات في مجال الإدارة ، وأساليب العمل ، ويشمل ذلك الاطلاع على ما يصدر من دراسات عن الجامعات ، ومراكز البحوث . وعليه أن يخبر عميله (المنظمة) بها ، ويساعده في تطبيقها . ولذا فإن المستشارين يعملون كحلقة وصل بين النظرية ، والتطبيق العملي ، في مجال الإدارة .

٤ — الاستشارة ليست خدمة لتقديم حلول سحرية للمشكلات الادارية المعقدة : أن من الخطأ الافتراض أنه عندما يأتي المستشار الإداري إلى

المنظمة فإن جميع المشكلات يتم القضاء عليها نهائياً ، وتصبح الأمور سهلة وميسرة للإدارة . فالاستشارة هي مهمة صعبة ، تعتمد على البحث المضني عن الحقائق ، وعلى تحليلها ، للوصول إلى حلول واقعية . ويعتبر الالتزام من قبل الإدارة لحل مشكلات المنظمات ، والتعاون بين المنظمة والمستشار من الأمور الهامة لأجل نجاح الاستشارة ، وحل مشكلات المنظمة .

كيف تبدأ الاستشارة الإدارية ؟ :

يلاحظ المدير الإداري ، أثناء قيامه بأعماله ، بأن المنظمة التي يرأسها ، أو بعض الإدارات والأقسام فيها ، لا تنجز الأعمال المطلوبة منها بشكل جيد ، عندها يشعر (المدير) بأن المنظمة تعاني من بعض المشكلات . وعموماً ، فإن من ظواهر وأعراض ضعف المنظمات ، ما يلي :

- ١ — عندما يكثر التأخير في القيام بالأعمال .
- ٢ — عندما تكثر الأخطاء ، والمخالفات للمواصفات في الأعمال .
- ٣ — عندما تنخفض نوعية وكمية الخدمات والسلع المنتجة بواسطة المنظمة .
- ٤ — عندما ترتفع تكلفة القيام بالأعمال .
- ٥ — عندما يزداد تدمير الموظفين ، أو جمهور المستفيدين من المنظمة .
- ٦ — عندما تكثر الاستقالات أو طلبات الانتقال من المنظمة إلى منظمات أخرى .
- ٧ — عند الشعور بأن هناك مركزية شديدة مطبقة في المنظمة .
- ٨ — عند تفشي ظاهرة اللامبالاة والسلبية في المنظمة .

٩ — عند ملاحظة أن هناك إزدواجية أو تداخل في الاختصاصات بين الإدارات في المنظمة .

١٠ — عندما تتكرر الاقتادات للمنظمة ، أو لبعض إدارتها ، بواسطة الصحافة ووسائل الاعلام المختلفة .

عند ظهور مثل هذه الظواهر والمشكلات ، وعندما يرغب المدير الإداري في تطوير وتحديث المنظمة ، فإنه يقوم بإجراء الاتصالات اللازمة لأجراء دراسة للمنظمة .

الاعداد للاستشارة الادارية :

يقوم بإجراء الدراسات للمنظمات الحكومية ، إما أجهزة الإستشارات الادارية الحكومية^(١) ، أو أجهزة الاستشارات الادارية الخاصة^(٢) . وتسبق عملية البدء بإجراء الدراسة الاستشارية ، مرحلة هامة تسمى مرحلة الاعداد للاستشارة الادارية ، وفيها يتم تحديد المهمة (المشكلات التي ستدرس) ، واختيار المستشار الذي سيقوم بالدراسة . وسنبين ، في ما يلي ، خطوات الاعداد للاستشارة عندما تكون الجهة الطالبة للاستشارة مصلحة حكومية ، والمستشار جهاز استشاري حكومي ، أو من أجهزة الاستشارات الادارية الخاصة .

(١) أجهزة الاستشارات الادارية الحكومية ، تشمل الادارة المركزية للتنظيم والادارة ، ووحدات التنظيم والادارة ومعهد الادارة العامة .

(٢) أجهزة الاستشارات الادارية الخاصة ، وتشمل المكاتب والشركات الاستشارية العاملة في القطاع الخاص في مجال الاستشارات الادارية ، مثل ، مكاتب الاستشارات الادارية العربية ، والشركات والمكاتب الاستشارية الأجنبية .

أولاً : خطوات الاعداد للاستشارة الادارية عندما تكون الجهة الطالبة للاستشارة مصلحة حكومية ، والمستشار جهاز استشاري حكومي :

إذا كانت الجهة الطالبة للاستشارة وزارة أو مصلحة حكومية ، وإذا كان المستشار جهة حكومية متخصصة بتقديم الاستشارات ، ولا تتقاضى أجراً مقابل استشارتها ، كالادارة المركزية للتنظيم والادارة ، أو معهد الادارة العامة (كما هو الحال بالمملكة العربية السعودية) ، فإن الاعداد للاستشارة يكون على النحو الآتي :

١ — عندما يشعر مدير المنظمة بأن هناك مشكلات إدارية تواجه المنظمة ، أو إحدى الإدارات فيها ؛ ويكون ذلك إما نتيجة ملاحظاته الشخصية ، أو ملاحظات وتقارير مدراء الإدارات ورؤساء الأقسام والموظفين ، وأحياناً نتيجة شكاوى الجمهور ، من ذوي العلاقة بخدمات المنظمة ، بعد ذلك ، يناقش مدير المنظمة المشكلات مع مديري الإدارات لتحديد إطارها بشكل واضح ، وتحديد نوعية الاستشارة التي تريدها المنظمة . ثم يعد خطاباً بهذا الخصوص ، ويرسله إلى مدير الجهة التي تقدم الاستشارات في البلاد (كالادارة المركزية للتنظيم والادارة ، أو معهد الادارة العامة) ، ويحدد في الخطاب المشكلات التي تواجه المنظمة — كما تبدو له — ويطلب من الجهة الاستشارية إرسال خبير ، أو فريق من الخبراء لدراسة المشكلات ، وتقديم التوصيات بشأنها .

٢ — بعد وصول الخطاب إلى الجهة الاستشارية ، فإن مدير تلك الجهة الاستشارية يختار (يكلف) أحد المستشارين المتخصصين في مجال المشكلة التي تواجه المنظمة (شئون موظفين ، تنظيم ، إجراءات ، مستودعات .. إلخ) ، هذا إذا كانت المشكلات بسيطة ، أما إذا كانت متنوعة ، وتشمل جوانب متعددة ، وتحتاج إلى عدد من

الخبراء ، فإن مدير الجهة الاستشارية يختار فريقاً من المستشارين ليقيم
بإجراء الدراسة ويعين من بينهم منسقاً للفريق .

٣ - يرسل مدير الجهة الاستشارية ، خطاباً جوابياً لمدير المنظمة الطالبة
للاستشارة يعلمه فيها باسم المستشار ، أو أسماء الفريق الاستشاري ،
ويعنسق الفريق ، ويطلب في نفس الخطاب تحديد أحد كبار الموظفين
في المنظمة ، أو أحد موظفي المنظمة من ذوي العلاقة (والاطلاع
بالمشكلة) ، ليكون ضابط اتصال ، ليسهل مهمة الفريق أثناء إجراء
الدراسة ، كتحديد مواعيد المقابلات الشخصية مع المديرين فيها ،
وتوزيع الاستبيانات وغيرها من المهام التي يطلبها أعضاء الفريق
الاستشاري .

٤ - ترسل الجهة خطاباً محددة إسم ضابط الاتصال ، وعنوانه ، ورقم
تليفونه في المنظمة .

٥ - يطلب المستشار ، أو منسق الفريق الاستشاري من ضابط الاتصال ،
عند الاجتماع الأول به ، أن يحدد له موعداً لمقابلة مدير المنظمة ،
ومديري الإدارات ، أو الأشخاص من ذوي العلاقة بالمشكلة فيها .

٦ - يذهب المستشار ، أو المنسق وفريقه الاستشاري إلى الجهة الطالبة
للاستشارة ويقابل مدير المنظمة ، أو مدير الإدارة الطالبة للاستشارة ،
وذلك لأجل التعرف على المشكلات بصورة أوضح ، وعلى نوع
الاستشارة المراد تقديمها ، ويرافق المستشار ، ضابط الاتصال
(ويعقد - أحياناً - اجتماع يشترك فيه عدد من كبار الموظفين في
المنظمة) لمناقشة المشكلات ، ولتوضيح أسباب طلب الاستشارة
وأهدافها) ، وبعد ذلك يقوم المستشار بجولة تعريفية سريعة في بعض
إدارات وأقسام المنظمة ، (ويزود ببعض التقارير والمطبوعات عن
المنظمة أحياناً) .

٧ — يعد المستشار ، أو منسق الفريق محضراً (مذكرة) بما دار في الاجتماع ، ولا سيما ما يتعلق بالجوانب التي ستشملها الاستشارة ، (وما يحتاجه من تسهيلات أحياناً) ، ويعتبر هذا المحضر بمثابة إتفاقية للقيام بالاستشارة (إتفاقية بين المنظمة والجهة الاستشارية) .

٨ — يجمع المنسق ، مع فريق العمل ، لأجل وضع خطة للدراسة ، وجدول زمني ما يبين مراحلها المختلفة ، وتزود المنظمة بنسخة من خطة الدراسة ، وجدولها الزمني ، كما تزود أيضاً بنسخة من المحضر بعد توقيعه من الطرفين .

٩ — يبدأ تنفيذ الاستشارة ، حسب الخطة ، ويساعد ضابط الاتصال في تزويد الفريق بما يحتاجه من تقارير ودراسات سابقة ، وأنظمة ، وغيرها من المعلومات ، كما يساعد في ترتيب مواعيد المقابلات مع المسئولين بالمنظمة ، وتسير الاستشارة ، بعد ذلك ، حسب خطوات الاستشارة الادارية إلى أن تصل إلى نهايتها .

ثانيا : خطوات الاعداد للاستشارة الادارية عندما تكون الجهة الطالبة للاستشارة مصلحة حكومية ، والمستشار مكتب أو شركة استشارات
إدارة خاصة :

يبدل جهد كبير في مرحلة الاعداد للاستشارة الادارية ، عندما تكون الجهة الطالبة للاستشارة جهة حكومية^(١) ، والمستشار مكتب أو شركة استشارية إدارة خاصة . إذ يعتبر الموضوع هاماً جداً للمنظمة ، لأن الاستشارة ستكلفها مالاً وجهداً ، ولذا تفرص المنظمة على تحديد المهمة بشكل واضح ، وعلى اختيار المستشار القدير للقيام بها . وتقسّم المراحل التي تمر

(١) أو شركة أو مؤسسة خاصة .

فيها الاستشارة في مرحلة الاعداد إلى مرحلتين رئيسيتين هما :
(أ) الاعداد الداخلي قبل اختيار المستشارين .

(ب) اختيار وتقييم المستشارين .

وسنوضح في ما يلي خطوات كل مرحلة من هاتين المرحلتين :

(أ) الاعداد الداخلي قبل اختيار المستشارين ^(١)

وتتضمن هذه المرحلة القيام بالخطوات التالية :

١ — تعيين منسق (أو لجنة) لمشروع الدراسة الاستشارية :

عندما تقرر المنظمة إنها بحاجة إلى مستشار ليقوم بإجراء دراسة لمشكلة تواجهها ، فإنها تقوم أولاً بتعيين شخص (كمنسق) ، أو لجنة من بين أعضائها (ويعتمد ذلك على حجم الاستشارة) ، ليكونوا مسؤولين عن الاتصال بالمستشارين ، والتفاوض معهم ، والعمل كضباط اتصال بين المنظمة والمستشارين . ويتم اختيار المنسق ، أو أعضاء اللجنة ، على أساس معرفتهم بمشروع الدراسة الذي سيتم تنفيذه ، وعلى أساس خبراتهم السابقة مع المستشارين .

٢ — تحديد المهمة (المشكلة) :

قبل الاتصال بالمستشارين ، فإن على المنظمة أن تحدد بشكل واضح المهمة أو مشروع الدراسة التي سيقوم بها المستشارون ، وأن تدرج الوسائل المتوفرة لديها لحلها . وذلك يتطلب وصفاً لطبيعة المهمة ، متضمناً الهدف منها ، ومجالاتها ، وخلفيتها ، والمعلومات المتوفرة عنها ، وقائمة بالدراسات

(١) لمزيد من المعلومات عن هذا الموضوع ، أنظر : محمد عصفور ، أسس الاستشارة الادارية ، الرياض ، معهد الادارة العامة ، ١٤٠١ هـ ، ص ٥١ — ٥٥ .

السابقة حولها . وتكلف إدارة المنظمة عادة بعض الموظفين المختصين فيها بإجراء الدراسة الأولية لتحديد إطار المهمة ، ويقوم هؤلاء الموظفين بجمع المعلومات الأولية حول المشكلة ، ثم بتحليلها ، ووضع تصور أولي عنها . وعندما تكون المشكلة ، التي تواجه المنظمة صعبة ، وحجم المهمة كبيراً ، فقد تطلب إدارة المنظمة من مستشار متخصص ، أو من عدد من المستشارين ، إجراء دراسة للمشكلة ، وتقديم تقرير ، أو إجراء دراسة أولية لتحديد بموجبها المهمة .

إن تحديد إطار المهمة بشكل واضح من شأنه أن يساعد المنظمة في اختيار أفضل المستشارين للقيام بها ، كما أنه يساعد المستشارين على فهمها بصورة صحيحة ، وعلى تقديم العروض للقيام بها .

٣ - البحث الأولي - المستشارين .

وهو محاولة التعرف على المستشارين الذين بمقدورهم القيام بهذه المهمة ، ثم بإعداد قائمة بأسمائهم . ويمكن الاستعانة في إعداد القائمة بالجهات المسؤولة عن التخطيط في البلاد ، كوزارة التخطيط ، أو بوزارة التجارة ، أو بمعهد الإدارة العامة ، إذ تتوفر لديها ، أحياناً ، قوائم بأسماء المستشارين ، ومؤهلاتهم وخبراتهم . أو بالاستعانة بالمؤسسات العلمية ذات العلاقة بالاستشارة ، أو بمنظمات استفادت في الماضي من خبرات بعض المستشارين ، أو بالإعلان عن الاستشارة في الصحف والمجلات المتخصصة المحلية والأجنبية . ويحدث في بعض الأحيان أن يقوم بعض المستشارين بزيارات شخصية للمنظمات ، ويعرض خدماتهم عليها ، وذلك عند معرفتهم بوجود مشروع دراسة لدى منظمة من المنظمات . ويجدر التنويه ، أن وضع اسم المستشار على قائمة المستشارين لدى المنظمة لا يعني موافقة المنظمة النهائية على هذا المستشار .

(ب) اختيار وتقييم المستشارين :

وتشمل هذه المرحلة الخطوات التالية :

١ - الاختيار الأولي للمستشارين :

بعد إعداد قائمة بأسماء المستشارين ، يقوم المسئولون في المنظمة (المنسق أو اللجنة) بدراسة خبرات ومؤهلات المستشارين لأجل اختيار — من بين القائمة — المستشارين الذين هم أقدر على الوفاء بمتطلبات هذه المهمة الاستشارية . ويمكن الاستعانة ببعض المراجع أو المعرفين ، وذلك في عملية البحث عن المستشارين ، وفي محاولة التعرف على الأكثر تأهيلاً وخبرة منهم .

٢ - الاتصال الأولي بالمستشارين :

يقوم المنسق (أو لجنة المشروع) بالاتصال بالمستشارين المرشحين للقيام بالمهمة الاستشارية ، وذلك بالكتابة إليهم ، واصفاً لهم مشروع الدراسة ، ونوع المساعدة المتوخاه منهم ، وطالباً منهم معلومات تفصيلية أخرى عن نشاطاتهم ، والفروع المتخصصة فيها ، وتقديم قوائم بأسماء أشخاص يعرفون أداءهم في أعمال سابقة ، وذلك لأجل إكمال المعلومات لدى المنظمة . كما يطلب من المستشارين المرشحين القيام بزيارة المنظمة وذلك لاجراء مقابلات معهم بخصوص الاستشارة .

٣ - كشف تفاصيل المهمة وطلب العروض :

يقوم المسئولون في المنظمة (المنسق أو اللجنة) بإجراء المباحثات الأولية مع المستشارين الذين وقع عليهم الاختيار للمقابلة ، وذلك بهدف مناقشة موضوع الاستشارة معهم بالتفصيل ، والطلب منهم إعداد وتقديم عروضهم

بشأنها في مدة زمنية محددة . وتقدم المنظمة ورقة عمل للمستشارين تسمى طلب تقديم عرض (Request fo Proposal) تتضمن الاطار العام للعرض الذي سيقدمه المستشار ، ويحدد طلب العرض المشكلة التي تواجه المنظمة ، ومجال الدراسة ، والوقت المحدد لتقديم العرض ، ومواعيد بداية ونهاية الدراسة ، وطبيعة التقرير الذي سيقدم في نهايتها .

٤ — إعداد المستشارين لعروضهم ^(١):

يقوم المستشارون بإعداد عروضهم وتقديمها إلى المنظمة في الوقت المحدد لأجل دراستها ، وتتضمن العروض عادة مجال الدراسة ، وأهدافها ، والطريقة التي ستستخدم فيها ، ومؤهلات وخبرات المستشار وموظفيه ، والوقت الذي ستستغرقه الدراسة ، والتكاليف المالية لها (الأتعاب) والفوائد المتوقعة منها .

• — دراسة المسئولين في المنظمة (المنسق) لعروض المستشارين :

يقوم المسئولون في المنظمة (المنسق) بدراسة عروض المستشارين للتأكد من مدى استيعابهم للمشكلة من خلال عروضهم . وكذلك الطرق التي سيتبعونها في العمل لأجل حلها ، والتكاليف المطلوبة ، والفوائد المتوقعة . كما يحاول المنسق تقييم خبرة المستشارين للتأكد من مدى قدرتهم على الوفاء بمتطلبات المهمة . ويؤخذ في الحسبان أيضاً مؤهلات موظفي المستشارين الذين سيعملون فعلاً في مشروع الاستشارة .

(١) لمزيد من المعلومات عن عرض الاستشارة الأدائية ومحتوياتها ، انظر : محمد شاكر مصطفى ، أسس الاستشارة الأدائية ، الرياض ، معهد الادارة العامة ، ١٤٠١ هـ ، ص ٥٦ — ٦٠ .

٦ - دراسة أوضاع المراجع ، أو المرفعين :

يقوم المسؤولون في المنظمة (المنسق) بدراسة أوضاع المراجع ، أو المرفعين الذين يزكون المستشار الاداري ، وذلك للتعرف على أعمال المستشار السابقة ، ومحاولة تقييمها .

خطوات الاستشارة الادارية^(١)

هناك عدد من الخطوات والمراحل المتسلسلة التي لابد للاستشارة الادارية من إكمالها بالتالي ، وذلك لأجل نجاحها ، وتحقيق الهدف المرجو منها ، ويمكننا تليخيص الخطوات الرئيسية للاستشارة على النحو الآتي :

- (أ) تحديد المهمة .
- (ب) تخطيط المهمة .
- (ج) جمع المعلومات (الحقائق) .
- (د) التحليل ووضع التوصيات .
- (هـ) تقديم التوصيات .
- (و) التنفيذ والمتابعة .

ونظراً لأهمية هذه الخطوات ، ولمساعدها المستشار الاداري في الوصول إلى نتائج حسنة ، فسيم تقديم عرض موجز لكل خطوة من هذه الخطوات ، وذلك على النحو الآتي :

(١) بعد الاتفاق على المهمة ، وعلى الجوانب التي ستشملها الدراسة للمنظمة ، (وعلى تكاليف الاستشارة ، إذا كانت الجهة شركة استشارات إدارية خاصة) فإن المستشار الاداري سواء أكان جهازاً استشارياً حكومياً ، أو شركة استشارات إدارية خاصة ، فإنه يبدأ في القيام بإجراء الاستشارة الادارية ، وتمر الاستشارة ، عادة في الخطوات المذكورة بمهارة .

(أ) تحديد المهمة :

يتم تحديد إطار المهمة واختيار المستشار الإداري للقيام بها بواسطة إدارة المنظمة . وتحدث أحياناً تعديلات على المهمة الأصلية أثناء تنفيذ الدراسة ، ويكون ذلك نتيجة اكتشاف المستشار لبعض جوانب المشكلة الأصلية ، أو لمشاكل جديدة لم تكن معروفة عند بداية الدراسة ، ولذا تتم مناقشة هذه المشاكل مع إدارة المنظمة ، ويتم الاتفاق بشأن إدخالها ضمن إطار المهمة التي يقوم بتنفيذها .

(ب) تخطيط المهمة :

يقصد بتخطيط المهمة تعيين وتحديد الطريق التي سيسير عليها المستشار وفريق العمل لتحقيق هدف الدراسة . وتبين الخطة جميع النشاطات والأعمال التي سيقوم بها المستشار في الدراسة مرتبة حسب خطة زمنية تبني نقطة البداية والنهاية لكل نشاط . ويستحسن أن تتصف خطة الدراسة بالمرونة بحيث يكون بالإمكان إجراء التعديلات عليها إذا ما تطلب الأمر ذلك أثناء الدراسة . (انظر شكل رقم ٤ - ١) الخطة الزمنية لمراحل استشارة (قصيرة) لمنظمة ما .

وشمل تخطيط الدراسة ، الأمور التالية :

- ١ - تحديد هدف الدراسة ، وتحديد المجال أو الجوانب التي ستغطيها .
- ٢ - تحديد الطريقة التي ستتم في إجراء الدراسة ، وتشمل كيفية تشكيل فريق العمل الذي سيقوم بجمع المعلومات وتحليلها ، والخطوات المتبعة في هذا الخصوص .
- ٣ - تحديد المعلومات الواجب جمعها ، والأساليب التي ستتم في جمع المعلومات ، كالمقابلات الشخصية ، ودراسة السجلات والوثائق ، والاستبيان وغيرها .

- ٤ — تقدير احتياجات الدراسة من الموظفين والآلات والأجهزة المكتبية .
٥ — تحديد أنواع التقارير التي سيقدمها المستشار إلى الرئيس الإداري ومواعيدها .

٦ — تقدير الوقت اللازم للدراسة بشكل عام ، وتحديد مواعيد تنفيذها ،
كبيان موعد بداية الدراسة ، ومواعيد إنتهاء كل مرحلة من مراحلها ،
كموعد الانتهاء من جمع المعلومات ، وموعد تقديم التوصيات ،
وموعد تنفيذها .

- ٧ — تحديد أعضاء الفريق الذي سيقوم بالدراسة ، وبيان مؤهلاتهم
وخبيراتهم .

ومن المفيد في هذا الخصوص ، أن تعين المنظمة موظفاً منها ليعمل
كضابط اتصال بين المنظمة والمستشار ، للتأكد من سير الدراسة حسب
الخطّة ، وللمساعدة في إزالة أية عقبات قد تواجهها . كما أن من الضروري
الاستعانة بموظفي المنظمة للمشاركة في الدراسة . أما بالنسبة للدور الذي
يمكن أن يسند إليهم فيتلخص في المساعدة في جمع المعلومات ، وفي
توضيح النقاط الغامضة التي تظهر أثناء الدراسة ، ثم في تنفيذ التوصيات في
المستقبل .

ويلزم قبل البدء بالدراسة توفر ما يلي :

- ١ — إعداد فريق العمل الذي سيقوم بإجراء الدراسة ، ويتكون فريق العمل من
المستشار ، ومعاونيه ، ومن موظفي المنظمة المكلفين بالمشاركة .
الدراسة (ومن الضروري تقديم التدريب المناسب لأعضاء الفريق
وللموظفين قبل البدء بالدراسة) .

- ٢ — تخصيص مكاتب مناسبة لفريق الدراسة .
- ٣ — توفير الآلات والأجهزة الضرورية للدراسة (كآلات الكاتبة ، والحاسبة وغيرها) .
- ٤ — تعريف كبار الموظفين في المنظمة ، وبقية الموظفين بالمستشار وفريق العمل ، ويتم ذلك بواسطة عقد اجتماعات مع كبار الموظفين بحضور المستشار وأعضاء الفريق ، ويتوزع تعميم على جميع الموظفين يوضح فيه هدف الدراسة ، ويقام الفريق بجولة سريعة في أقسام المنظمة التي ستشملها الدراسة .
- (ومن الجدير ذكره ، في هذا الخصوص ، أن معظم المنظمات تقدم فريق عمل من موظفيها ، وتخصص مكاناً مناسباً لمكاتب الفريق ، وتزوده بالآلات والأجهزة الضرورية للدراسة) .

(ج) جمع المعلومات (الحقائق) :

تعتبر عملية جمع المعلومات من أهم خطوات الاستشارة الادارية ، فهي تستنفذ الجزء الأكبر من وقت المستشار وفريق العمل ، وعليها تعتمد النتائج والتوصيات التي سيقدمها في تقريره النهائي .

ولهذا فإن على المستشار أن يقوم بجمع المعلومات بطريقة منظمة ، وبموجب خطة موضوعة لهذا الغرض ، وعليه أن يراعي الأمور التالية :

- ١ — الحاجة إلى جمع المعلومات .
- ٢ — المعلومات الواجب جمعها .
- ٣ — مصادر المعلومات .
- ٤ — وسائل جمع المعلومات .

وسأقوم بشرح كل نقطة من هذه النقاط على حدة

١ - الحاجة إلى جمع المعلومات :

إن الغرض من جمع المعلومات هو التعرف على المشكلة أو المشاكل التي تعاني منها المنظمة قيد الدراسة ليكون بإمكان المستشار ، بعد تحديد المشكلة ، وصف الحلول المناسبة لها . ولهذا يتوجب على المستشار أن يقوم بجمع المعلومات المتعلقة بمهمته ، والتي تلقي مزيداً من الضوء على المشكلة التي تواجه المنظمة ، والتي تساعد في أقناع المسؤولين بأهمية وفائدة مقترحاته ، وتيسير أمر تطبيقها ووضعها موضع التنفيذ في المستقبل . وعليه أن يعتمد أسلوب إنتقاء المعلومات المناسبة لغرض الدراسة ، فيقوم بجمع معلومات وافية ومفصلة عن ناحية معينة ، ومعلومات قليلة وموجزة عن ناحية أخرى .

٢ - المعلومات الواجب جمعها :

تختلف المعلومات الواجب جمعها من حيث الكمية والنوعية والأهمية والتفاصيل باختلاف هدف الدراسة ، وكلما كان الهدف واضحاً ومحدداً ، كلما كانت مهمة المستشار في تحديد المعلومات الواجب جمعها سهلة وميسرة وأن من المفيد وضع قائمة بالمعلومات والتفاصيل اللازمة للدراسة ، وهذا من شأنه أن يجنب إضاعة وقت المستشار في جمع معلومات غير ضرورية . وبوجه عام ، فإن المعلومات التي يتم جمعها لأغراض دراسات التنظيم والجراءات تشمل عادة ما يلي :

(أ) أهداف المنظمة :^(١)

يقوم المستشار عادة بجمع معلومات أولية وبصورة إجمالية عن أهداف

(١) يقصد بالمنظمة ، أنها وردت هنا ، المصلحة أو الإدارة ، أو الوحدة الإدارية ، التي هي قيد الدراسة من قبل المستشار الإداري .

المنظمة أثناء قيامه بالدراسة الأولية ، ولا سيما في مرحلة تخطيط الدراسة . لكن في هذه المرحلة بالذات فإن المستشار يقوم بجمع معلومات تفصيلية عن أهداف كل إدارة من إدارات المنظمة قيد الدراسة . وعند الانتهاء من جمع الحقائق يقوم المستشار عادة بالتأكد من أن الإدارات المختلفة تتعاون مع بعضها البعض في تحقيق الهدف الأساسي المحدد للمنظمة .

(ب) الهيكل التنظيمي للمنظمة :

يقوم المستشار بجمع المعلومات الكافية عن جهاز وتنظيم المنظمة قيد الدراسة ، ومن شأن هذا العمل أن يسهل عليه فهم العلاقات الموجودة داخل المنظمة . ومن المستحسن أن يقوم المستشار بمتابعة التطورات التي حدثت على جهاز المنظمة منذ بداية تكوينها ، وعليه أن يحصل على خريطة تنظيمية جديدة للمنظمة ثم يقوم بوضع خريطة تنظيمية لنفس المنظمة ، تمثل المنظمة كما هي وقت الدراسة (في الوقت الحاضر) وتبين أقسامها وعلاقة الأقسام بعضها ببعض ، ثم يقارن بين الخريطين ، وتساعد نتيجة المقارنة دائماً المستشار على اكتشاف الفروقات والتغيرات بين التنظيم الرسمي (ما يجب أن تكون عليه المنظمة) وبين التنظيم الفعلي لها (أو ما هي عليه في الوقت الحاضر) ، كما يجب على المستشار أن يلاحظ مدى تطبيق المنظمة في تنظيمها الحالي للقواعد الأساسية المتعارف عليها في التنظيم الإداري .

(ج) واجبات ومسؤوليات الوظائف :

تعتبر عملية جمع المعلومات عن واجبات ومسؤوليات الوظائف عملية شاقة نوعاً ما ، وذلك لعدة أسباب منها : أولاً ، أنه في كثير من الحالات لا توجد لوائح رسمية تحدد الواجبات والمسؤوليات لكل وظيفة . وثانياً ، إذا وجدت لوائح رسمية فإنها قد تكون قديمة جداً لدرجة أنها تكون قد أصبحت لا تطابق الواقع وفي حالة وجود لائحة رسمية فإن بعض المستشارين إما أن

يتمخذ اللائحة كأساس للبحث عن المعلومات ، فيقوم بتنقيح وتعديل اللائحة لتتطابق الواقع ، وذلك على ضوء المقابلات التي يجريها مع الموظفين . ويقوم مستشارون آخرون بوضع لائحة جديدة أثناء قيامهم بجمع المعلومات عن الوظائف ثم يقارنون اللائحة القديمة باللائحة الجديدة بعد إنتهاء جمع المعلومات ، وذلك لمعرفة مدى مطابقة الواجبات والمسؤوليات المحددة رسمياً للوظائف مع الواجبات التي يقوم بها الموظفون فعلياً . ويحدث أحياناً أن تكون هناك فروقات كبيرة بين الواجبات المحددة رسمياً حسب اللائحة القديمة وبين ما يقوم به الموظفون فعلياً من أعمال .

وعندما لا تكون هناك لائحة رسمية للوظائف ، فإن على المستشار أن يقوم بجمع المعلومات عن تلك الوظائف من الموظفين الذين يشغلونها ، وهنا تظهر بعض المصاعب ، منها صعوبة تحديد واجبات ومسؤوليات الوظائف العليا ، فإن شاغل الوظيفة يكرس معظم وقته لوضع السياسة العامة واتخاذ القرارات ، وحضور الاجتماعات والمؤتمرات ، والاشراف على أعمال الموظفين الآخرين وهذه الأعمال لا تتكرر كثيراً ، ولذا يصعب تدوينها وتقديرها وتحديد الوقت اللازم للقيام بها . أضف إلى ذلك أن المستشار قد يجد أحياناً بعض الصعوبة في إجراء المقابلة مع الموظف ، لأنه لا يضمن وجوده في مكتبه ، أو لأنه قد يكون مشغولاً في معظم أوقاته .

(د) أساليب وإجراءات العمل :

يقصد بأساليب وإجراءات العمل بأنها سلسلة من الخطوات أو العمليات المتصل بعضها ببعض والتي تؤدي إلى إنجاز عمل إداري ما . ويجب على المستشار أن يقوم بتسجيل عمليات وخطوات هذه الاجراءات . وتحدد طبيعة الدراسة للمستشار مدى التفصيل المطلوب لهذه الاجراءات . ومن المستحسن أن يقوم المستشار بوضع خارطة (أو مخطط) تبين كل خطوة من الخطوات التي تمر فيها المعاملات قيد الدراسة ، فإن وجود مثل هذه الخارطة قد يكشف

عن نقاط الضعف الموجودة في الاجراءات المتبعة ، وهذا فإنها تساعد
المستشار على معالجتها وعلى إدخال التحسينات اللازمة عليها .

(هـ) كمية العمل والوقت الذي يستغرقه ومدى تكراره :

يقوم المستشار بجمع معلومات عن كمية العمل في المنظمة خلال فترة
معينة وتتضمن المعلومات التي يجمعها ما يلي :

- ١ — كمية العمل الوارد .
- ٢ — كمية العمل المنجز .
- ٣ — كمية العمل المتأخر (المتراكم) .

ثم يصار بعد ذلك إلى دراسة مدى التكرار في الأعمال ، فهناك الأعمال
التي تتكرر يومياً ، أو مرة في الشهر (ما يتعلق بدفع رواتب الموظفين) ،
أو مرة في السنة كعمليات تحضير الميزانية . ويقوم المستشار بدراسة الوقت
اللازم لانتهاء المعاملات ، وذلك بأخذ عينات من المعاملات التي يتم إنجازها
في المنظمة (أو الإدارة) ثم يقوم بتحديد الوقت اللازم للأعداد ، والانتقال ،
والانتظار إلى أن تصبح المعاملة في المرحلة الأخيرة (الانجاز) وبعبارة أخرى ،
تحديد الوقت الذي تحتاجه المعاملة من البداية إلى النهاية . ويحفظ
المستشار بدراسة الوقت في سجلات خاصة للرجوع إليها فيما بعد .

أما بخصوص دراسة تكاليف القيام بالعمل ، فتؤخذ عينات لعدد من
العمليات ثم تحسب التكاليف اللازمة للقيام بها ، وذلك بحساب رواتب
الموظفين الذين يقومون بالعمل ، ورواتب الرؤساء والمشرفين وتكاليف اللوازم التي
تدخل فيها ، والإيجارات وغيرها من التكاليف .

ومن المستحسن وضع المعلومات (تسجيلها) التي يحصل عليها
المستشار عن كمية العمل ، وتكراره ، والوقت اللازم لإنجازها في رسم بيانية ،
لأن هذا مما يساعده على توضيح المعلومات وتسهيل فهمها .

(و) علاقة المنظمة بالمنظمات الأخرى :

تتطلب تكملة إجراءات بعض العمليات أحياناً تجاوز حدود الإدارة (المنظمة) قيد الدراسة إلى إدارات أو منظمات أخرى ، ولا كان لهذه الإدارات أثرها على العمل في الإدارة قيد الدراسة ، لذا يتوجب على المستشار أن يقوم بدراسة هذه الإدارات وعليه أن يجمع المعلومات الضرورية للدراسة وأن لا يتوسع في جمع المعلومات عن الإدارات الأخرى .

(ز) إحتياجات المتفعين وأفراد الجمهور :

يجب أن يأخذ المستشار بعين الاعتبار وجهات نظر جمهور المتفعين ، وأن يجمع المعلومات عن رأيهم في المنظمة ، وعن كفاءتها في القيام بالعمل ، وعن رأيهم في النماذج التي يقومون بتعبئتها ، وعن مدى صعوبة تعبئتها ، أو كثرة عددها (النماذج) وعلى المستشار أن يراعي جمهور المتفعين عند وضعه للتوصيات فلا يوصي بنقل عبء العمل من الموظف إلى جمهور المتفعين عند وضعه للتوصيات وذلك بقصد الاقتصاد في الوقت والجهد والتفقات لأن من شأن هذا أن يؤدي إلى كثرة وجود النقص في المعاملات ، وبالتالي إلى عرقلة سير العمل^(١) .

(١) هـ . دولي ، ترجمة إميل بيديس ، دليل التنظيم والأساليب ، ص ٣٠ .

(ح) ظروف العمل ومعدات الموظفين :

يجمع المستشار معلومات عن ظروف العمل ، كتوفير المعدات والأثاث ، والتدفئة ، والتبهد ، والإضاءة ، وغير ذلك مما ينعكس أثره على أعمال المنظمة قيد الدراسة . كما يجمع أيضاً معلومات عن علاقة المدير بالموظفين ، ويلاحظ إن كانت هناك حالات تشير إلى تدمير الموظفين ، أو سوء في حالة التدريب ، أو الإشراف ، أو الإدارة . وعن الروح المعنوية عند الموظفين ، لأن الأحوال النفسية للموظفين ، ونحيم للعمل يؤثر تأثيراً كبيراً عليهم أثناء قيامهم بأعمالهم .

(ط) القوانين ، والأنظمة ، والوائح الداخلية المتعلقة بالمنظمة قيد الدراسة .

(ي) الدراسات السابقة للمنظمة والتقارير المعدة عنها .

٣ - مصادر المعلومات :

توجد عدة مصادر للمعلومات ، يستطيع أن يحصل منها المستشار الإداري على المعلومات اللازمة للاستشارة . ويحصل المستشار ، عادة ، على المعلومات من المنظمة قيد الدراسة ، وقد يحتاج إلى معلومات لها علاقة بالاستشارة من جهات أخرى ، وبشكل عام ، فإن المستشار يحاول أن يجمع المعلومات المطلوبة للاستشارة من مصادر المعلومات المتوفرة لديه .

وتقسم مصادر المعلومات إلى قسمين رئيسيين هما :

(أ) المصادر الجاهزة^(١) (المصادر الثانوية) :

وهي المصادر التي تتوفر فيها معلومات سبق جمعها ، وتجهيزها عن

(١) يعني الحسن ، « مرحلة جمع المعلومات في الاستشارة الإدارية » مجلة الإدارة العامة ، العدد (٤٠) ، ربيع الثاني (١٤٠٤ هـ) ، ص ١١٨ .

الوحدة ، أو المنظمة قيد الدراسة ، وتشمل السجلات والملفات الموجودة في المنظمة ، وما فيها من وثائق ، كالقوانين ، والأنظمة ، واللوائح ، والتعليمات ، والدراسات ، والتقارير المعدة سابقاً عن الوحدة . كما تشمل أيضاً الوسائل الحديثة لحفظ المعلومات ، كالأفلام ، والأشرطة ، والمصغرات الفيلمية (المايكرو فيلم والمايكرو فيش) .

ويطلق على المصادر الجاهزة، مسمى المصادر غير المباشرة ، أو المصادر الثانوية) تمييزاً لها عن المصادر الأولية . ويجدر التنويه هنا ، أن مسمى هذه المصادر بالمصادر الثانوية يجب أن لا يفهم منه بأنها مصادر غير هامة للمعلومات ، وأن المعلومات المتوفرة فيها غير قيمة . فهي في كثير من الأحيان تتضمن معلومات قيمة يستفيد منها المستشار الإداري .

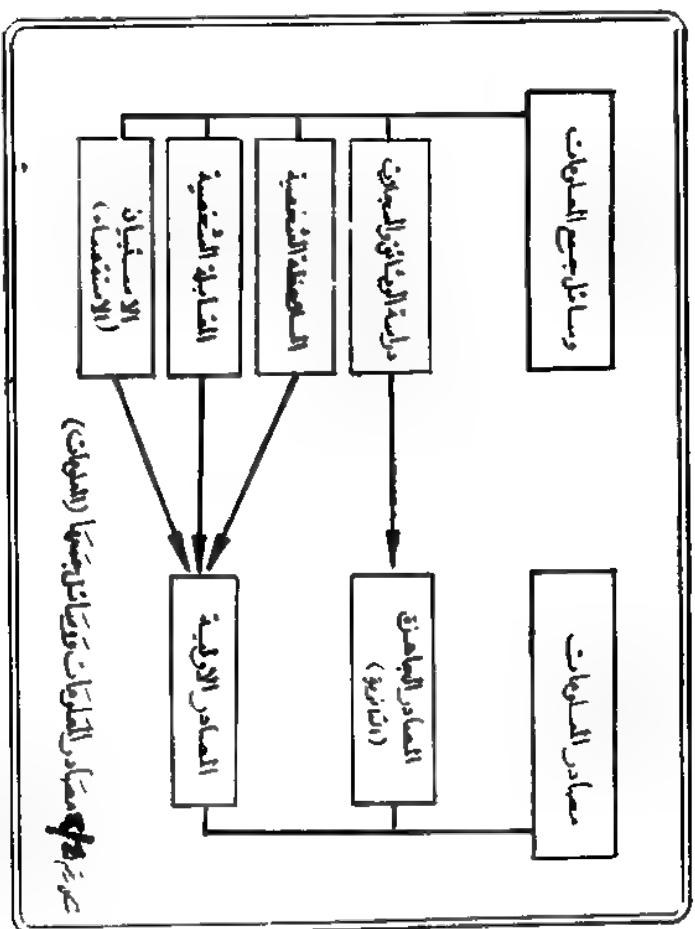
(ب) المصادر الأولية :

وهي المصادر التي يجمع منها المستشار ، المعلومات اللازمة للدراسة بشكل مباشر . وتنقسم المصادر الأولية للمعلومات إلى قسمين رئيسيين هما :

١ — الأفراد العاملون في المنظمة أو في خارجها ، من مديرين ، ورؤساء أقسام ، وموظفين ، ويجمع المستشار الإداري المعلومات منهم بواسطة المقابلات الشخصية أو بالاستبيانات . وتعتبر آراؤهم ، ومقترحاتهم من المعلومات الجيدة التي تفيد المستشار في تشخيص المشكلات التي تواجه المنظمة ، وتساعد في اقتراح الحلول المناسبة لها .

٢ — موجودات المنظمة المادية من أجهزة ، ومعدات ، وأثاث ومكاتب ، فيستطيع المستشار عن طريق القيام بزيارة ميدانية لبنى المنظمة ومكاتبها أن يشاهد ، على الطبيعة ، وأن يخرج بملاحظات عن كيفية ترتيب المكاتب ، واستخدام الأجهزة ، والآلات ، وأساليب العمل في المنظمة ، والظروف المادية التي يعيش فيها الموظفون .

وبوضح الشكل رقم (٤ — ٢) مصادر المعلومات ووسائل جمعها .



٤ - وسائل جمع الحقائق (المعلومات) :

توجد عدة وسائل لجمع المعلومات عن المنظمة قيد الدراسة ، ويستعين المستشار بوسيلة واحدة أو أكثر لجمع المعلومات ، ويعتمد اختيار الوسيلة المناسبة من قبل المستشار على نوع المعلومات المطلوبة ومصدرها ، فقد يعتمد على المقابلات الشخصية لجمع المعلومات من كبار الموظفين ، ويستخدم الاستبيان لجمع المعلومات من صغار الموظفين ، أما أهم وسائل جمع المعلومات فهي ما يلي :

- (أ) دراسة الوثائق والسجلات الموجودة .
 - (ب) الملاحظة الشخصية لأعمال المنظمة .
 - (ج) المقابلة الشخصية .
 - (د) الاستبيان (قائمة الأسئلة) .
- وفيما يلي شرح موجز لكل وسيلة من هذه الوسائل .

(أ) دراسة الوثائق والسجلات الموجودة :

يستطيع المستشار أن يحصل على بعض المعلومات التي يحتاجها لأغراض دراسته عن طريق دراسة السجلات والوثائق والمستندات الموجودة في المنظمة وتعتبر هذه الوسيلة من أسهل الوسائل لجمع المعلومات وأسرعها . إلا أن المعلومات التي يريدها المستشار تكون غالباً مبعثرة وموزعة في عدد كبير من السجلات والملفات ، ولا تمثل أحياناً ، الواقع ، فقد تكون قديمة جداً وغير دقيقة في معلوماتها ، إلا أنها بشكل عام تساعد المستشار بإلقائها بعض الأضواء على الجوانب التي يقوم بدراستها .

(ب) الملاحظة الشخصية لأعمال المنظمة^(١)

تعتبر الملاحظة الشخصية من أحسن الوسائل لجمع المعلومات عن المنظمة ، قيد الدراسة ، إذ يقوم المستشار بنفسه بمشاهدة ما يجري داخل المنظمة ، وتسجيل ملاحظاته الشخصية عن النواحي الايجابية والسلبية التي يلاحظها عن المنظمة أثناء قيامها بأعمالها ، إلا أن تكاليف هذه الوسيلة تعتبر عالية نوعاً ما ، فهي تستهلك قسماً كبيراً من وقت المستشار ولذا فمن المستحسن أن يقتصر اللجوء إلى هذه الوسيلة لدراسة النواحي الهامة عن المنظمة ومن وسائل الملاحظة الشخصية ما يلي^(٢) :

- ١ — مراجعة عمل كل وظيفة ، أي مراجعة العمل الذي يقوم به كل موظف مراجعة كاملة .
- ٢ — متابعة معاملة ما من البداية حتى النهاية ، ومثال ذلك متابعة معاملة الحصول على ترخيص معين ، أو معاملة معينة ، منذ ساعة تقديم الطلب إلى الجهات المختصة إلى حين وضعه في صورته النهائية .
- ٣ — التثبت من وعدد المرات التي يشار فيها إلى السجلات والقيود .
- ٤ — فحص بعض المعاملات المنجزة ، والمعاملات التي هي في طريق الانجاز ، ومن المفيد جداً دراسة عينات من العمل المتأخر .
- ٥ — قياس مقدرات العمل الذي أنجزه موظف أو جماعة من الموظفين خلال مدة معينة ومن المستحسن أن يكسب المستشار ثقة وتعاون مدير وموظفي المنظمة التي يقوم بدراستها ، وأن يشعر الموظفين بأن اهتمامه محصور في مشاهدة كيفية القيام بالأعمال وليس بالأشخاص الذين يقومون بها .

(1) Personal Observation.

(٢) . هـ . دوي ، دليل التنظيم والأساليب ، ص ٣٢ .

- ٦ — دراسة ترتيب المكتب وتنظيم المستودعات .
- ٧ — دراسة تنظيم الملفات وطرق حفظها .
- ٨ — دراسة الظروف المادية للعمل من ناحية الانارة والتدفئة والتبريد .
- ٩ — دراسة وسائل الاتصال المستخدمة في العمل .

(ج) المقابلة الشخصية (Personal Interview) :

تعتبر المقابلة الشخصية من أفضل الوسائل للحصول على المعلومات ، ويتوقف نجاح المقابلة في الحصول على المعلومات في الدرجة الأولى ، على مهارة المستنار الذي يقوم بإجراء الدراسة .

ومن مميزات المقابلة الشخصية ما يلي :

- ١ — أنها تمكن المستنار (المقابل) من جمع المعلومات ومن التحقق من صحتها في نفس الوقت .
- ٢ — أنها تتيح الفرصة أمام المستنار (المقابل) (بكسر الباء) للتعرف على طباع وشخصية وأقوال الشخص الذي تجرى معه المقابلة (المقابل) (بفتح الباء) ومدى نفوذه في المنظمة ، وتساعد هذه المعرفة المستنار الإداري ، وقت جمع المعلومات ، وعند تقديم الاقتراحات والتوصيات لتوضع موضع التنفيذ خصوصاً إذا كان هذا الشخص يتمتع بنفوذ كبير في المنظمة قيد الدراسة ، فعدم تعاون مثل هؤلاء الأشخاص قد يعرقل سير عملية إجراء الدراسة .
- ٣ — أنها تمكن من الحصول على معلومات دقيقة حيث أن المقابل (المستنار) سيوضح للمقابل أي غموض أو عدم تفهم لبعض الأسئلة أو النواحي التي يجمع المستنار معلومات عنها .
- ٤ — أنها ضرورية جداً لجمع المعلومات إذا كان المقابل أمياً أو شبه أمي (لا يتقن القراءة والكتابة) .

ومن مساويء أسلوب المقابلة :

١ — قد يطلب من الشخص الذي تجرى معه المقابلة أحياناً أن يجيب على بعض الأسئلة أو أن يعطي معلومات عن نواحي لا يلم بها إلماماً جيداً ، فهذا مما يدفعه لأن يعطي إجابات غامضة أو مضللة وغير صحيحة ، حتى يتجنب الظهور بمظهر غير المطلع ، أو غير العليم ، بهذه النواحي .

٢ — قد يعطي المقابل (الشخص الذي تجرى معه المقابلة) أحياناً إجابات الغرض منها إرضاء المستشار (المقابل) ولا يبين النواحي السلبية في العمل وذلك خوفاً من التأثيرات التي قد تجلبها عليه هذه المقابلة في المستقبل .

٣ — تستغرق هذه الوسيلة (المقابلة الشخصية) وقتاً طويلاً ، كما تحتاج إلى عدد كبير من المستشارين للقيام بإجراء مقابلات مع موظفي المنظمة قيد الدراسة .

أما أغراض المقابلة الشخصية فتهدف إلى الحصول على معلومات في الأمور التالية :

١ — آراء في العمل ، لاسيما في كيفية القيام به ، والصعوبات التي تواجه الموظف أثناء قيامه بعمله ، واقتراحاته بخصوص تحسين العمل .

٢ — آراء في تدريب الموظفين بقصد الوقوف على مدى استعداد الموظف للتعلم والتدريب وعلى نوع التدريب الذي قد يحتاجه في المستقبل .

٣ — آراء في معنويات الموظفين ، وفي تطلعاتهم ، وشكاواهم لمعرفة الأسباب التي تؤثر على تلك المعنويات .

قواعد المقابلة الحسنة :

لكي يضمن المستشار الإداري تعاون المقابل (الشخص الذي تجرى معه المقابلة) . ولأجل الحصول على معلومات صحيحة ومفيدة ، فإن على المستشار مراعاة الأمور التالية :

١ — التحضير للمقابلة : يجب على المستشار أن يحضر للمقابلة قبل حدوثها ، وذلك بتحديد موعد للمقابلة سلفاً ، وأن يبلغ الشخص المطلوب مقابلاته بموضوع المقابلة وبنوع المعلومات المطلوب جمعها . كما يجب أن تتم المقابلة في الموعد المحدد دون تأخير ، لأن التأخير يولد شعوراً بالملل عند الموظف ، وبأن المستشار غير راغب في مقابلاته ، وفي هذه الحالة (عند حصول التأخير) فقد يترك الموظف مكتبه ومكان عمله ، ويذهب إلى مكان آخر ويتخذ من تأخير المستشار سبباً وعذراً لذلك . كما يجب أن يبلغ المستشار ، الموظف ، عند حصول تأجيل لموعد المقابلة ، ويستحسن أن يكون ذلك قبل موعد المقابلة بوقت كاف ، كي يعيد الموظف تنظيم وقته وعمله .

٢ — سرية المقابلة أو عدمها : يستحسن أن تكون المقابلة غير سرية فتجرى في مكتب مفتوح وعلى مسمع من الموظفين الآخرين الذين يعملون في نفس المكتب ، إن إنعدام الخصوصية (السرية) في إجراء المقابلة من شأنها أن تقلل من إعطاء المعلومات غير الصحيحة عن العمل ، خصوصاً وأن زملاء الموظف في العمل سيستمعون لما سيقوله هذا الموظف^(١) أما إذا رغب الموظف في تخصيص جزء من

(1) G.E. Mil-ward, *Organization and Methods* (London Macmilan & Co., 1960) P. 168.

المقابلة ليكون سرّياً ليتكلم بحرية عن متاعبه ولاعطاء معلومات سرّية عن العمل فيجب على المستشار أن يحترم رغبة هذا الموظف^(١) .

٣ - تهيئة الجو المناسب للمقابلة : ينبغي أن تكون أول خطوة في المقابلة هي تهدئة نفس الموظف (المقاتل) وإشعاره بالراحة إلى حد ما . ويكون ذلك بأن يقدم المستشار نفسه وزملاءه ثم يبدأ المستشار في الكلام عن الغرض من المقابلة ، وأن يشرح أسباب حضوره ، ويستحسن أن يكون في الحديث شيء من الود والبساطة والمجاملة ، وأن لا تتسم المقابلة بالرسومية ويجب على المستشار أن يذلل جهده لكسب ثقة المقابل ، وأن يشجعه على الكلام بحرية .

٤ - الاصغاء والانتباه لما يقوله المقابل : ينبغي على المستشار أن يستمع جيداً لما يقوله المقابل ، وأن يبدى له اهتماماً بالغاً ، وعليه أن يتجنب مقاطعته أثناء كلامه وأن يطلق له الحرية الكاملة في الكلام عن عمله . ولأجل تأمين الجو المناسب وعدم المقاطعة أثناء المقابلة فيستحسن تحويل المكالمات الهاتفية إلى موظف آخر للإجابة عليها ، وعدم السماح للموظفين الآخرين بالمقاطعة .

• - توجيه الأسئلة : ينبغي تجنب إلقاء الأسئلة التي تتضمن مصطلحات علمية أو فنية قد لا يفهمها المقابل ، كما يجب أن تتصف الأسئلة بالبساطة والوضوح ، وينبغي أن يكون القصد من طرح الأسئلة هو توجيه المقابلة نحو وجهتها الرئيسية ، وأن يعيد المستشار الحديث إلى مجراه الأصلي إذا تشتتت المقابلة أو انحرفت عن الغاية الأساسية .

(١) أنيت جاهت (نقله إلى العربية لجنة من أساتذة المعهد العالي للخدمة الاجتماعية بالأسكندرية فن المقابلة ، مبادئه وطرقه) ، (دار المعارف بمصر ، ١٩٥٨) ، ص ١٦٦ .

وعلى المستشار أن يتجنب أسلوب التحقيق مع المقابل عند طرح الأسئلة ، لأن مثل هذا الأسلوب قد يثير الخوف والتشكك في المقابل بدلا من التعاون . وتفضل الأسئلة الموجهة على المحددة ، كما تفضل الأسئلة التي لا تكون الاجابة عليها بمجرد لا أو نعم ، فهي تحفز الموظف على التحدث بحرية وتحول دون خطر تلقين المقابل الاجابة^(١) .

٦ - الانتقاد : على المستشار أن يدي احترامه للمقابل ، وأن يتجنب انتقاده أو انتقاد الموظفين الآخرين الذين يعملون معه مطلقاً ، وإذا سئل المستشار أن يدي رأيه في العمل أو في الادارة فعليه أن يتجنب الاجابة على ذلك بصورة لبقة ودبلوماسية كأن يقول بأن ليست عنده المعلومات الكافية لاصدار حكم بخصوص ذلك .

٧ - الحالات الصعبة : يحدث أن يواجه المستشار أحياناً بعض الموظفين الذين تصعب إجراء المقابلة معهم ، وفي هذه الحالة فيستحسن أن يختار المستشار الأسلوب المناسب لتهيئة الجو لاجراء المقابلة . فإذا كان الموظف من الأشخاص الذين يخافون أن تؤثر على عملهم المقابلة ، فعلى المستشار أن يطلب من أحد أصدقاء الموظف أن يشرح له أغراض المستشار وأن يعمل جهده لازالة مخاوفه . كما يجب على المستشار أن يختار الوقت المناسب لمقابلة مثل هؤلاء الأشخاص . ومن الحالات الصعبة التي قد تواجه المستشار الاداري الأصناف التالية من الموظفين أمثال : (أ) الموظف الخجول جداً ، (ب) الرئيس الذي هم أنه يضاعف عدد الموظفين الذين

(١) أنيت حاريت ، فن المقابلة ، مادته وطرفه ، ص ٧٧ .

برأسهم (The Empire Builder) ، (ج) الموظف الذي يدعي بأنه دائماً مشغول وليس عنده أي وقت لاجراء المقابلة (د) الموظف الذي من طبعه أن يتذمر ، (هـ) الموظف الذي عمل في وقت سابق كمستشار إداري .

٨ - اختتام المقابلة : قبل اختتام المقابلة وترك مكتب الموظف فيستحسن أن يعرض المستشار أمام (المقابل) المعلومات التي أخذها منه ، وعلى المستشار أن يسأل الموظف إن كانت هناك معلومات أخرى قد نسي ذكرها ، أو تعليقات أو اقتراحات يود أن يضيفها . إن هذا من شأنه أن يصحح الأخطاء في المعلومات إن كانت هناك أخطاء قد حدثت أثناء أخذ المعلومات ، ولها فائدة أخرى ، فقد تذكر الموظف ببعض المعلومات التي كان قد نسي أن يذكرها ، وتشجعه على تقديم بعض الاقتراحات الهامة .

وأخيراً وقبل ترك مكتب المقابل ، فيستحسن أن يشكر المستشار المقابل ، ويستأذنه بالانصراف ، أما إذا شعر أن المعلومات التي حصل عليها منه غير كافية ، وأنه بحاجة إلى مقابلة أخرى ، فيتفق معه على موعد ومكان المقابلة القادمة .

وبعد عودة المستشار إلى مكتبه فإنه يستحسن أن يراجع المعلومات التي دونها ، وأن يكتب تفاصيل الموضوعات التي نوقست في المقابلة ، لأنه يصعب تذكر المعلومات بدقة بعد مرور مدة طويلة من الزمن بعد عقد الاجتماع واجراء المقابلة .

(د) الاستبيان (قائمة الأسئلة) (The Questionnaire) :

تعتبر المقابلة الشخصية — كما أوضحت سابقاً — من أفضل الوسائل

لجمع المعلومات ، لكنها تستغرق وقتاً طويلاً ، وتحتاج إلى عدد كبير من المستشارين لاجراء المقابلات ، كما أنها تكلف الكثير من الجهد والمال خصوصاً إذا كان الأشخاص الذين سنقابلهم متفرقين في أماكن جغرافية نائية . ولهذا فإن الاستبيان (قائمة الأسئلة) يعتبر أحياناً بديلاً أقل تكلفة من المقابلة الشخصية لجمع المعلومات .

ومن مزايا الاستبيان أننا نستطيع بواسطته أن نجتمع المعلومات المطلوبة ، الموجودة في أماكن نائية ، في وقت قصير ، وبتكلفة أقل .

أما مساوئ الاستبيان فيمكن تلخيصها في ما يلي^(١) :

١ — إمكانية تفسير قائمة الأسئلة الموجهة إلى عدد من الأشخاص بطرق مختلفة .

٢ — من الصعب أحياناً وضع أسئلة يمكن الاجابة عليها إجابة قاطعة (بنعم أو لا) .

٣ — لا يتيح الاستبيان فرصة الاتصال المباشر بالموظفين قيد الدراسة .

٤ — لا يمكن اعتبار المعلومات الواردة معلومات معتمدة (لا تعتبر صحيحة من وجهة النظر الاحصائية) ما لم تبعاً كلها أو قسم كاف منها .

وللتغلب على المساوئ المتعلقة بالاستبيان فيمكن ان المستشار القيام بالأعمال التالية :

١ — شرح أهداف الاستبيان للموظفين المطلوب منهم القيام بالاجابة على أسئلة الاستبيان ، ويكون ذلك بعقد اجتماع عام لهذه الغاية ، وقد يكون هذا الشرح شفهيّاً أو خطيّاً (بواسطة ذكر هدف الاستبيان في مقدمته أو في خطاب مرفق بالاستبيان) .

(١) هـ دوي ، دليل التنظيم والأساليب ، ص ٢٧ .

- ٢ — أن يكون المستنار موجوداً ومسعداً للإجابة على استفسارات الموظفين عند إجابتهم على أسئلة الاستبيان (إن أمكن ذلك) .
- ٣ — على المستنار أن يتأكد من أن معظم الأسئلة قد أجيب عليها وأن عدداً كبيراً من الاستبيانات قد عبت وأعيدت إليه .
- أما بخصوص تصميم ووضع أسئلة الاستبيان (قائمة الأسئلة) فيستحسن مراعاة ما يلي ^(١) :
- ١ — يجب أن تكون الأسئلة واضحة وسهلة الفهم لا تحتاج إلى تفكير عميق ولا إلى أجابة مطولة .
- ٢ — يجب أن يكون عدد الأسئلة معتدلاً (لا كثيرة ولا قليلة) .
- ٣ — أن تكون جميع الأسئلة متعلقة بموضوع الدراسة .
- ٤ — ترتيب الأسئلة ترتيباً منطقياً حتى لا ينتنت تفكير الموظف (المجيب على الأسئلة) عند إجابته على الأسئلة .
- ٥ — إبعاد الأسئلة التي نوحى بإجابة معينة .
- ٦ — تحاشي الأسئلة التي تدفع الموظف إلى الكذب والادعاء .
- ٧ — تجنب الأسئلة التي تثير غضب أو اشمئزاز الموظف ، أو تمس ناحية شخصية ، أو تسبب إحراجاً له ، وإذا كان لابد من ذكر مثل هذه الأسئلة فيستحسن ذكرها في نهاية الاستبيان .
- ٨ — تجنب التعابير العلمية والفنية الصعبة التي قد لا يفهمها الموظف .
- ٩ — يجب أن تكون هناك تعليمات تبين كيفية الإجابة ، وتوضع الأسئلة الصعبة .

(١) محمود محمد صفوت ، مراحل البحث الإحصائي ، (القاهرة ، مكتبة الأعلم المصرية ، ١٩٦٢ م) ، ص ٣٤ - ٣٥ .

أما الخطوة التالية بعد جمع المعلومات فهي تسجيلها وتتضمن عملية التسجيل تعريفها وترتيبها بشكل ما بحيث تمكن المستشار من الحصول على صورة كاملة للأوضاع في المنظمة قيد الدراسة ، ويكون ذلك برسم خرائط متعددة (كالخريطة التنظيمية للمنظمة وخريطة تحليل سير الإجراءات فيها وغيرها من الخرائط) ، كما يقوم المستشار بكتابة محاضر تتضمن خلاصة المواضيع التي نوقشت في الاجتماعات والمقابلات التي أجريت مع الموظفين والمديرين ، ويعقد المستشار سلسلة من الاجتماعات مع أعضاء الفريق الاستشاري ، إذا كانت الاستشارة بواسطة فريق وليس مستشاراً لوحده وذلك بغرض جمع المعلومات ، وتبويبها ، ووضعها في متناول أعضاء الفريق .

وعند تسجيل المعلومات على المستشار أن يراعي ما يلي :

١ — أن يكون تسجيل المعلومات وتبويبها وتصنيفها بصورة واضحة ومنظمة بحيث تمكن كل من يريد أن يطلع عليها أن يفهم ما تحويه من معلومات بسهولة (يكون ذلك بواسطة المحاضر التي تعد من قبل المستشار) .

٢ — أن يتأكد المستشار من أن المعلومات التي جمعها كافية لأغراض الدراسة وإذا تبين له أن هناك بعض النواقص فعليه أن يقوم بجمع المعلومات وإكمال النواقص .

٣ — أن يميز المستشار بين الحقائق ووجهات النظر عند تسجيل الحقائق (المعلومات) فالتعليقات ووجهات النظر التي يبدئها الموظفون من شأنها أن تكشف عن بعض نواحي المشكلة قيد الدراسة لكن يجب على المستشار أن يقوم بالمزيد من الدراسة وجمع المعلومات حتى يتأكد من صحة وجهات النظر التي يبدئها الموظفون .

٤ — أن يفرز المستشار المعلومات الزائدة (غير الضرورية) على حدة ولا يتركها تتكدس وتعرقل سير الدراسة .

٥ — أن يعرض المستشار المعلومات التي تم جمعها بواسطة وسائل إيضاح متنوعة (كخريطة سير الاجراءات في المنظمة ، والخريطة التنظيمية لها ، وخريطة توزيع العمل فيها ، أو على شكل جداول ورسم بيانية) . إن عرض المعلومات بهذه الوسائل من شأنها أن تزيد في توضيح وتبسيط المعلومات المتجمعة لدى المستشار ، كما أنها تساعد في تحديد المشكلات .

(٥) التحليل ووضع التوصيات :

بعد أن يتأكد المستشار من أن المعلومات اللازمة للدراسة قد أصبحت متوفرة لديه ، وأنه قد قام بترتيب هذه المعلومات وعرضها بصورة منظمة وعلى شكل خرائط ورسم بيانية (توضح المعلومات) يقوم بعدها المستشار بالخطوة التالية وهي دراسة هذه المعلومات دراسة تحليلية وبشكل ناقد . ويتم ذلك بمحاولة الاجابة على عدد من الأسئلة التي تساعد في إكتشاف نقاط الضعف في المنظمة ، وفي تنشيط التفكير في الحلول لها ، ومن الأمثلة على ذلك نذكر بعض الأسئلة المتعلقة بدراسات تبسيط الاجراءات ، وهي كما يلي^(١) :

١ — ما هي الاجراءات (العمليات) التي يستغرق إنجازها معظم الوقت في المنظمة (قيد الدراسة) ؟ .

— هل حقاً أن هذه الاجراءات تحتاج ذلك الوقت الطويل ؟ .

— هل أن هذه الاجراءات مهمة ؟ .

— كيف يمكن تحقيق الأهداف (والقيام بالعمل) لو أن الوقت

المخصص للقيام بالعمل قد خفض ؟ .

(1) Vivtor Lazzaro, Systems and Procedures, p. 52.

- ٢ — هل أن هناك عدداً كبيراً من الموظفين مخصصين للقيام بهذه العملية (الوظيفة) ؟ .
- هل أن كل عمل يناسب من يقوم به ؟ .
- هل بالإمكان تغيير الأدوار (الأعمال) التي يقوم بها بعض الموظفين ؟ .
- هل أن القيام بالعمل يحتاج إلى تنقل الموظفين (الرجوع إلى السجلات مثلاً) ؟ .
- ٣ — هل بالإمكان تبسيط الإجراءات ، وتخفيض حجم العمل بواسطة تغيير شكل الوحدة ، أو تغيير أعمال الوحدات الأخرى التي لها علاقة بعمل الوحدة قيد الدراسة ؟ .
- ٤ — هل أن الأساليب المتبعة (الإجراءات) هي الأساليب الوحيدة الممكنة للقيام بالعمل ؟ .
- ٥ — هل أن النماذج مصممة بشكل مناسب ؟ .
- ٦ — هل بالإمكان استعمال أساليب (أو إجراءات) أبسط وأسرع وأقل تكلفة ؟ .
- ٧ — هل بالإمكان استعمال معدات أو آلات أحسن وأفضل من الموجودة حالياً ؟ .

(إن محاولة الإجابة على الأسئلة السابقة من شأنها أن تلقي بعض الضوء على الإجراءات المتبعة في القيام بالعمل ، وعلى الموظفين القائمين به ، كما أنها قد تبين لنا بعض الثغرات والمشاكل والأخطاء المتبعة في القيام بالعمل) .

إن كشف وتحديد المشاكل والعيوب والثغرات الموجودة في التنظيم والأساليب الخاصة بالمنظمة قيد الدراسة يعتبر أصعب جزء في مهمة المستشار الإداري ، حيث يجب عليه أن يعتمد على تجربته السابقة وخبرة غيره . وإن من

غير الممكن أن يتوقع المستشار إكتشاف المشاكل أو إظهارها بمجرد النظر إلى الحقائق المتوفرة لديه^(١) .

وتتضمن عملية التحليل واقتراح التبعيات الأمور الآتية^(٢) :

١ - تشخيص المشكلة :

وهو تعريفها بشكل واضح ودقيق ، وتحديد المؤشرات الرئيسية لها ، كما يتضمن دراسة الوضع الحالي للمنظمة ، والانتقادات الموجهة إليه ، وكشف جوانب الضعف فيه .

٢ - تحديد أسباب المشكلة :

وهو تفهم الظروف التي خلقت هذه المشكلة وأبقت عليها ، والأسباب الأساسية للمشكلة في الوقت الماضي وفي الحاضر .

٣ - وضع الحلول البديلة :

وهو تطوير حلول بديلة للمشكلة التي تواجه المنظمة ، إذ توجد ، في معظم الأحيان ، عدة حلول لمشكلة ما ، ولا يوجد حل مثالي يمكن اعتباره الحل الصحيح ، ولذا يجب على المستشار أن يتصور جميع الحلول الممكنة لتلك المشكلة . ويعتمد المستشار في وضع حلول للمشكلة على خبرته السابقة ، وعلى خبرة غيره من المستشارين والموظفين ، وعلى المراجع العلمية في هذا المجال ، وعلى خبرة المنظمات الأخرى المشابهة للمنظمة^(٣) .

(١) هـ . دوفي ، دليل التنظيم والأساليب ، ص ٤١ .

(٢) فيليب وشاي ، مرجع سابق ، ص ٢٤ - ٢٦ .

(3) Kubr, op. cit., P. 146.

٤ - تقييم الحلول البديلة واختيار الحل الأفضل :

وهو دراسة وفحص الحلول البديلة للمشكلة ، وتقييم كل واحد منها (بيان المزايا والعيوب لكل بديل) ، لاجل المساعدة في اختيار أفضل الحلول ، وأكثرها قابلية للتنفيذ .

ويختار المستشار أفضل الحلول ، على ضوء المناقشة ، التي تتم بين أعضاء الفريق الاستشاري وفي كثير من الأحيان يعرض المستشار في تقريره الحلول البديلة مبينا المزايا والعيوب لكل بديل ، ويترك أمر اختيار البديل الأفضل للمسؤولين في المنظمة .

٥ - وضع التقرير المبدئي :

يضع المستشار مقترحاته وتوصياته ضمن تقرير ، يسمى التقرير المبدئي ، ويناقش أولاً مع أعضاء الفريق ، ثم يطبع ، ويقدم إلى مدير المنظمة الطالبة للاستشارة للاطلاع عليه . ويطلب المستشار تحديد موعد مع مدير المنظمة ، وكبار الموظفين فيها ، لعرض ومناقشة مضمون التقرير المبدئي معهم .

(هـ) تقديم التوصيات :

يعقد اجتماع في الموعد المحدد لعرض وتقديم التوصيات للمسؤولين في المنظمة . ويحضر الاجتماع كبار الموظفين في المنظمة ، وضابط الاتصال ، وأعضاء فريق المنظمة المشارك في الدراسة . أما من جانب الجهة التي قامت بالدراسة فيحضر المستشار ، وأعضاء الفريق الذين قاموا بالدراسة .

وبالنسبة لطريقة عرض التوصيات ، فيجب أن تكون جيدة ، ومقنعة . ومتسلسلة بشكل منطقي ، وتعطي صورة واضحة عن الحلول البديلة للمشكلة ، (وكيفية اختيار الحل المقترح تنفيذه) ويستعين المستشار بوسائل الإيضاح السمعية والبصرية المناسبة لتوضيح ودعم وجهة نظره (كالشرائح والأفلام وغيرها) .

ويقدم المستشار التوصيات بكل أمانة وموضوعية ، ويحاول أن يبين إدارة المنظمة إلى أية مخاطر أو صعوبات قد نختف وتواجه حل المقترح

(كاحتمال معارضة الموظفين الفنيين للحل ، واحتمال ارتفاع التكاليف أكثر مما هو متوقع) ، وإلى الظروف المناسبة التي يجب أن توفرها المنظمة لاجتاج الحل (كضرورة نقل بعض كبار الموظفين المعارضين للتوصيات)^(١) .

وبعد عرض التوصيات يجيب المستشار على أية أسئلة تثار بخصوصها ، ويسجل المقترحات والأفكار التي يتقدمون بها ، وبوجه عام ، فإن على المستشار أن يشعر الرؤساء والموظفين ، بأنهم قد ساهموا في وضع واستتاج التوصيات ، وأنها تعبر عن آرائهم ، وهذا من شأنه أن يزيد من اهتمامهم بها ، ومن تمسكهم لتطبيقها في المستقبل . وأخيراً ، يعد المستشار التقرير النهائي للاستشارة ، ويحاول أن يعدل فيه ، على ضوء المناقشة التي تمت مع كبار الموظفين في المنظمة ، ويجدر التنويه ، بأن لا يقوم المستشار بتعديل التوصيات حسب رغبات كبار الموظفين في المنظمة ، وأن لا يقبل أن يستخدم تقريره كمبرر في المستقبل لتحقيق طموحاتهم ورغباتهم الشخصية ، كالتوصية بإحداث وظائف عليا لترقيتهم ، أو بإنشاء إدارات جديدة لتضخيم جهاز منظماتهم . وإذا لم يقتنع المستشار بأهمية ونزاهة ، وموضوعية ، المقترحات المقدمة منهم ، فإنه لا يأخذ بها ، ويتجاهلها ، ويضع تقريره النهائي حسبما يراه مناسباً لمعالجة أوضاع تلك المنظمة . ويكتب المستشار عادة تقريراً مبدئياً ، وتقريراً نهائياً وذلك في الاستشارات الكبيرة ، أما بالنسبة للاستشارات الصغيرة (كدراسة تنظيم إدارة ما ، أو دراسة المحفوظات ، أو الاتصالات ، في إدارة أخرى) فيكتفي المستشار بكتابة تقرير واحد ، وهو التقرير النهائي ، وتعرض التوصيات المقترحة شفوياً على المسؤولين ، لمعرفة رأيهم بشأنها ، وبعد ذلك يعد التقرير النهائي .

إن الغرض من عرض وتقديم التوصيات ، ومناقشتها مع كبار الموظفين في المنظمة ، هو الحصول على موافقة إدارة المنظمة عليها ، وقبولها من طرفهم ،

(1) Kubr, op. cit., P. 157.

ولذا فقد يحصل الاقتناع والقبول للتوصيات بعد عرضها مباشرة من قبل المستشار ، إلا أن هذه الموافقة تكون غالباً بصورة مبدئية ، وأن القرار النهائي بشأنها ، يأتي بعد دراسة تفصيلية للتقرير النهائي المكتوب ، والمقدم إلى إدارة المنظمة .

(و) التنفيذ والمتابعة :

بعد تقديم التقرير النهائي الذي يتضمن التوصيات ، تأتي مرحلة التنفيذ . وتعتبر هذه المرحلة من أهم المراحل ، لأن فيها توضع التوصيات التي أعدها المستشار موضع التنفيذ ، وتهم المنظمة بها ، لأنها تتضمن الحصيلة النهائية للمهمة الاستشارية ، كما أن المستشار يدرك أهميتها ، لأنه يرغب في أن يرى مقترحاته قد طبقت ، وأن نتائجها أصبحت ظاهرة وملحوسة .

ويفضل تنفيذ التوصيات بعد قبولها مباشرة ، لأنه إذا مرت مدة طويلة بدون تنفيذها ، فإنه ربما تتغير الظروف ، أو يتغير الرؤساء ، فلا تطبق التوصيات مطلقاً ، وبذلك تضيع الجهود .

أما عن دور المستشار بعد أن يقدم تقريره فقد يكون أحد أمرين : إما أن ينتهي عمله بمجرد تقديمه للتقرير الذي يتضمن نتائج الدراسة ، أو قد يطلب منه الاشتراك في وضع التوصيات موضع التنفيذ . وعلى كل حال ، فإن من المستحسن أن يكون المستشار على اتصال بما يحدث بعد تقديم توصياته (ولو بصورة غير رسمية) وأن يقدم الاستشارة والنصائح والتفسيرات لما يحتويه التقرير .

وإذا طلب من المستشار الاشتراك في تنفيذ التوصيات ، فيقوم في هذه الحالة بوضع خطة للتنفيذ ، مبيناً الوقت اللازم للاتهاء من كل مرحلة من مراحل التنفيذ ، ومتطلبات كل مرحلة ، ثم يقوم هو وموظفو المنظمة بالتنفيذ حسب الخطة الموضوعة لذلك . ويشارك المستشار في التنفيذ بتقديم

الارشادات للموظفين عن كيفية التنفيذ ، وتوضيح وتفسير ما يحتويه التمرير .
وتدريب الموظفين . إذا كان التنفيذ يتضمن تطبيق إجراءات جديدة في
المنظمة ، فإن على المستشار أن يشرف على تطبيق الإجراءات الجديدة ،
ويدرب الموظفين عليها ، وعليه أن يلاحظ مواطن الضعف فيها ، وأن يعمل على
إصلاحها في حينه . كما يجب عليه أن يراقب الموظفين أثناء تطبيق الإجراءات
الجديدة ، وأن يتأكد من أنهم يقومون بالعمل حسب الإجراءات المقترحة .

وبالنسبة للمتابعة^(١) فإن بعض المستشارين ، وقبل انتهاء المهمة
الاستشارية ، يوصي المنظمة بتوقيع إتفاقية معه لتقديم خدمات المتابعة لها ،
وإذا تمت موافقة المنظمة على ذلك ، فإن المستشار يقوم بمهمة المتابعة^(٢) ،
وبذلك يبقى على اتصال بالمنظمة ، يزورها من حين لآخر ، ليتفقد سير العمل
فيها ، وليجيب على أية استفسارات من المدراء والموظفين بخصوص
ما يواجههم من صعوبات أثناء التنفيذ .

(١) Kubr, op. cit., P. 166.

(٢) ينطبق هذا الوضع على المستشار الخارجي الذي يعمل في شركة أو مكتب استشارات خاصة . أما
بالنسبة للمستشار الحكومي ، فإنه يتولى مهمة المتابعة بدون أنساب ، ويقوم بزيارة المنظمة ،
والانصال بضابط الاتصال فيها ، من حين لآخر ، للاستفسار عن أية صعوبات أو مشكلات
تواجهها ، أثناء التنفيذ ، ولتقديم الرأي والمشورة بشأنها (عندما يطلب منه ذلك) .

الفصل الخامس

كتابة التقارير

- أنواع التقارير .
- متطلبات التقرير .
- القواعد الأساسية لكتابة التقرير .
- خطوات إعداد التقرير .
- أقسام التقرير .

الفصل الخامس كتابة التقارير

تعتبر كتابة التقارير^(١) من الأعمال الهامة في الاستشارة الادارية ، لأن الاستشارة ليست إلا خدمات فنية متخصصة يقدمها المستشار إلى المنظمة والدليل الملموس على إنجاز الاستشارة هو التقرير المكتوب الذي يقدم إلى المسؤولين في المنظمة عند إنتهاء المهمة الاستشارية .

وتبرز أهمية التقرير في طريقة عرضه للتوصيات ، فالتوصيات الهامة للمنظمة ، الناتجة عن الاستشارة ، ربما تهمل ولا تنفذ ، إذا عرضت بطريقة غير سليمة ، لا تساعد إدارة المنظمة على فهم محتواها ، أو إدراك أهميتها . كما أن التوصيات عبر الهامة ، التي تتضمن إدخال تحسينات بسيطة ومتواضعة على المنظمة ، قد تحوز على رضى وقبول المسؤولين في المنظمة إذا عرضت بطريقة مناسبة وجذابة . مما سبق تتضح أهمية كتابة التقارير بالنسبة للمستشار الاداري ، وأن عليه أن يطور قدراته ومهاراته لكي يتمكن من كتابة تقارير جيدة تفي بأغراض جميع المهمات التي تناط به .

(١) لمزيد من المعلومات عن كتابة التقارير ، انظر ، محمد شاكر عصفور ، أسس الاستشارة الادارية (الرياض ، معهد الادارة العامة ، ١٤٠١ هـ) ص ٨٣ — ٨٦ .

(أ) أنواع التقارير :

يقوم المستشار الإداري أثناء تنفيذ المهمة الاستشارية ، بإعداد عدة أنواع من التقارير منها :

١ - التقرير الأولي^(١) :

ويتضمن هذا التقرير مسحاً شاملاً وسريعاً للمنظمة ، ويقدم عادة عند التفكير في القيام بدراسة لها ، ويعتبر الأساس الذي يعتمد عليه اقتراح تقديم الاستشارة الإدارية (عرض الاستشارة) .

٢ - تقارير سير العمل^(٢) :

وتعد أثناء تنفيذ الاستشارة لاعلام المسؤولين في المنظمة بمدى التقدم الذي أحرز في سبيل إنجاز المهمة الاستشارية ، وبأية تغييرات قد تطرأ على خطة الدراسة ، وعلى تعريف المشكلات التي تواجهها .

٣ - التقرير المبدئي :

ويعد بعد مرحلة إنتهاء التحليل ووضع التوصيات ، ويتضمن وصفاً للوضع الحالي للمنظمة ، وتحليلاً لمشكلاتها ، والمقترحات لمعالجتها ، ويقدم إلى مدير المنظمة للاطلاع عليه ، تمهيداً لمناقشته معه في وقت لاحق .

(1) Preliminary Report

(١) التقرير الأولي

(2) Progress Reports

(٢) تقارير سير العمل

٤ - التقرير النهائي: (١)

وبعد عند إنتهاء الدراسة ، ويشتمل على التوصيات التي تقدم إلى المنظمة لأجل تنفيذها . ويقدم عند إنتهاء الدراسة ، وذلك بعد مناقشة التقرير المبدئي مع المسؤولين في المنظمة . ويتضمن محتويات التقرير المبدئي ، والتعديلات التي أدخلت عليه بعد مناقشته مع المسؤولين في المنظمة ، ويشتمل التقرير النهائي على وصف الوضع الحالي للمنظمة ، وتحليل المشكلات ، ثم التوصيات .

(ب) متطلبات التقرير :

لكي يكون التقرير ناجحاً ، ومؤدياً لغرض الذي كتب من أجله ، فإن على المستشار أن يراعي ، عند كتابته للتقرير ، الأمور التالية :

١ - أن يكون التقرير مختصراً ، ويتضمن المعلومات الأساسية ذات العلاقة بالدراسة ، والتوصيات والمقترحات اللازمة لها . وعلى المستشار أن يتجنب كتابة التقارير الطويلة التي تتضمن تفاصيل غير هامة ، والتي يكثر فيها الخروج عن الموضوع الرئيسي .

٢ - أن يكون التقرير واضحاً وبسيطاً يسهل فهمه واستيعاب ما فيه من توصيات ومقترحات وآراء ويكون ذلك بتجنب التعقيدات في كتابة الجمل ، وفي اختيار الكلمات والتعابير السهل والبسيطة .

٣ - أن يكون التقرير مرتباً ، ويتحقق ذلك بتجزئة المواضيع التي يحتويها إلى أقسام وفقرات ، تبين المواضيع الهامة فيه ، وتجعله سهل القراءة على المسؤولين ، وفهم ما يتضمنه من توصيات .

٤ - أن يكون التقرير مقبلاً ، فالتقرير الذي هو حصيلة الدراسة لا يمكن أن

يؤدي الفرض الموضوع لأجله ما لم يستطع أن يقنع الرئيس الإداري أو الجهة التي طلبت إجراء الدراسة بأهمية ما جاء فيه ، وتنفيذ التوصيات والمقترحات التي تضمنها ، ويساعد في عملية الاقتناع شرح التوصيات الموجودة في التقرير شرحاً وافياً ، وتضمين التقرير الأشكال ، والخرائط ، والجداول ، والرسومات البيانية التي توضح وتدعم التوصيات الموجودة في التقرير .

(د) خطوات إعداد التقرير :

هناك أربع خطوات ضرورية لإعداد التقرير وهي ^(١) :

١ - الدراسة الأولية :

وتشمل جمع ، وتصنيف ، وتقييم المعلومات التي سيضمها التقرير . وعلى المستشار في هذه الخطوة أن يقيم جميع المعلومات التي حصل عليها ، ثم يعدد التوصيات والاستنتاجات التي ستظهر في جسم التقرير .

٢ - التخطيط المهيكل :

ويشمل وضع خطة للتقرير ، تتضمن أقسامه ، والمعلومات التي ستذكر في كل قسم منه .

٣ - كتابة التقرير :

وتتضمن كتابة المعلومات ذات العلاقة بالتقرير على الورق في شكل مسودة ، ويستحسن أن تم الكتابة في فترة زمنية واحدة ، متصلة غير متقطعة ، وذلك لأجل تحقيق وحدة في الأسلوب ، وتناسق في أجزاء التقرير الذي قد لا يتحقق بدون ذلك .

(1) Whiteside, op. cit., P. 55.

٤ — مراجعة وتنقيح التقرير :

وتتضمن هذه الخطوة إجراء مراجعة نقدية لمسودة التقرير قبل طباعته ، لأجل إدخال أية تغييرات عليه ، كإضافة أو حذف جمل أو فقرات منه .
(وقد يكون من المفيد في هذا الخصوص ، قراءة فقرات التقرير الرئيسية بصوت مرتفع ، فهذا من شأنه أن يكشف عن أية نواقص في الجمل ، أو أي ضعف في التعبير) .

(-) أقسام التقرير :^(١)

يقسم التقرير إلى عدة أقسام تشكل فيما بينهما وحدة واحدة ، وهذه الأقسام هي :^(٢)

- ١ — الغلاف .
- ٢ — صفحة العنوان الرئيسي .
- ٣ — قائمة المحتويات .
- ٤ — المقدمة (القسم التمهيدي) .
- ٥ — جسم التقرير .
- ٦ — القسم الختامي .
- ٧ — القسم التكميلي (الملاحق) .

فيما يلي عرض موجز لكل قسم من هذه الأقسام :

(1) H.M.S.O. The Practice of O&M, (London, H.M.S.O., 1965).
pp. 58 - 61.

(٢) تظهر أقسام التقرير المذكورة بهالیه ، في التقرير المبدئي ، والتقرير النهائي ، للاستشارة الإدارية .

١ - الغلاف :

إن الغلاف ضروري لكل تقرير ، فهو يحمي أوراقه من المؤثرات الخارجية ، ولذا فإنه يكون عادة من الورق المقوى ، ويكتب على أعلى صفحة الغلاف ، اسم الجهة الاستشارية ، وشعارها ، وعنوانها^(١) . وفي وسط الصفحة ، عنوان التقرير (الاستشارة) ، وفي أسفلها ، تاريخ إعداد التقرير مبيناً الشهر والسنة . (انظر شكل رقم (٥ - ١) نموذج لغلاف تقرير) .

٢ - صفحة العنوان الرئيسي :

وهي الصفحة التي تلي الغلاف ، ويظهر في وسطها ، عنوان التقرير كاملاً ، واسم كاتب التقرير ، وفي أسفلها ، يظهر اسم المدينة التي أعد فيها التقرير ، ثم تاريخ التقرير ، ويذكر اسم الشهر والسنة . وتكون صفحة العنوان الرئيس من الورق العادي . (انظر شكل رقم (٥ - ٢) نموذج لصفحة العنوان الرئيسي لتقرير) .

٣ - قائمة المحتويات :

وتحتوي على العناوين الرئيسة والفرعية للتقرير . ويجب أن يكون العنوان في قائمة المحتويات مطابقاً للعنوان في داخل التقرير . ويوضع أمام كل عنوان رئيسي رقم ، وفي الجهة اليسرى المقابلة يوضع رقم الصفحة . (انظر شكل رقم (٥ - ٣) و (٥ - ٤) نموذجان لقائمة محتويات تقرير) .

٤ - المقدمة :

وتتضمن خلفية الدراسة ، والاتصالات التي تمت بشأنها ، وإشارة إلى

(١) تكتب الشركات الاستشارية عناوينها كاملة ، وأرقام تليفوناتها على التقارير ، ليستدل بواسطتها العملاء (والزبائن) عليها .

مصادر المعلومات للاستشارة ، والوسائل التي استعان بها المستشار في جمع المعلومات ، والمصاعب التي صادفته ، وكلمة شكر للإدارة والموظفين على مساعدتهم المستشار ، وعلى ما قدموه من خدمات أثناء قيامه بالدراسة .

٥ - جسم التقرير :

وهو القسم الرئيسي من التقرير ، ويتضمن وصفاً للوضع الحالي للمنظمة ، ثم تحليلاً للوضع الحالي لها ، يتضمن المشكلات التي تواجهها ، وتحديد أسبابها ، واقتراح الحلول البديلة ، وتقييمها مع بيان مزايا وعيوب كل بديل .

٦ - القسم الختامي :

ويتضمن ملخصاً للاستنتاجات ، أو التوصيات ، التي يتضمنها التقرير .

المملكة العربية السعودية
معهد الإدارة العامة
إدارة الاستشارات

دراسة تنظيمية
لمنظمة ما

رجب ١٤٠٤ هـ
ابريل ١٩٨٤ م

شكل رقم (٥ - ١) نموذج لكتاب تقرير

المملكة العربية السعودية
معهد الإدارة العامة
إدارة الاستشارات

دراسة تنظيمية
لمنظمة ما

إعداد

صالح عبد الرحمن محمود
عضو هيئة التدريس في المعهد

الرياض رجب ١٤٠٤ هـ
ابريل ١٩٨٤ م

شكل رقم (٥ - ٢) نموذج لصفحة العنوان الرئيسي لتقرير

دراسة تنظيمية لمنظمة مسا قائمة المحتويات

رقم الصفحة	الموضوع
	— المقدمة :
----	(أ) خلفية الدراسة
----	(ب) هدف الدراسة
----	(ج) مصادر المعلومات ووسائل جمعها
----	(د) أقسام الدراسة
	١ — وصف التنظيم الإداري الحالي للمنظمة :
----	أولاً : أهداف المنظمة ومهامها الرئيسية
----	ثانياً : الهيكل التنظيمي الحالي للمنظمة
----	ثالثاً : الأهداف والمهام الرئيسية للوحدات الإدارية في المنظمة
	٢ — تحليل التنظيم الإداري للمنظمة :
----	أولاً : المشكلات التي تواجه المنظمة
----	ثانياً : تحليل المشكلات
	٣ — التنظيم المقترح :
----	أولاً : المبادئ والمنطلقات لتنظيم المقترح
----	ثانياً : الهيكل التنظيمي المقترح
----	ثالثاً : الأهداف والمهام للوحدات الإدارية في التنظيم المقترح
----	٤ — ملخص للتوصيات
	٥ — الملاحق :
----	(أ) الاستبيان الذي استخدم في الدراسة
----	(ب) الخطة الزمنية لأجراء الدراسة
----	(ج) نظام إنشاء المنظمة
	شكل رقم (٥ - ٣) نموذج لقائمة محتويات تقرير

دراسة حول إمكانية استخدام جهاز كمبيوتر في أعمال منظمة ما

قائمة المحتويات

الموضوع	الصفحة
المقدمة :	
(أ) أهداف ومجال الدراسة
(ب) طريقة تنفيذ الدراسة
١ - دراسة الوضع الحالي :	
(أ) أهداف المنظمة ومهامها
(ب) حجم كمية العمل الحالية
٢ - تحليل الوضع الحالي :	
(أ) المشاكل التي تواجه المنظمة حالياً
(ب) تحليل المشاكل
٣ - الاستنتاجات والتوصيات :	
(أ) الاستنتاجات بشكل عام
(ب) التوصيات بشأن إدخال جهاز كمبيوتر جديد
(جـ) ملخص للاستنتاجات والتوصيات
٤ - الملاحق

(شكل رقم ٥ - ٤ نموذج لقائمة محتويات تقرير فني)

٧ — القسم التكميلي (الملاحق) :

ويكون في نهاية التقرير ، ويتضمن الملاحق والمراجع . أما الملاحق فتحتوي على تفاصيل أكثر حول بعض جوانب التقرير ، وتوضع في نهاية التقرير لأجل إطلاع المهتمين بها عليها . وتكون هذه الملاحق على شكل جداول ، أو خرائط ، أو رسوم بيانية ، تذكر في نهاية التقرير لدعم الاستنتاجات والتوصيات المذكورة في جسم التقرير . كما تتضمن الملاحق أية معلومات يرى المستشار ضرورة إضافتها إلى التقرير ؛ كالاستبيان الذي استخدم في جمع المعلومات للدراسة ، والخطوة الزمنية التي اتبعتها في الاستشارة ، والقوانين والأنظمة التي لها علاقة بالمنظمة قيد الدراسة .

أما المراجع فتوضع في صفحة لوحدها ، وتحتوي على المصادر التي اعتمد عليها كاتب التقرير ، ويمكن أن تكون المصادر كتباً ، أو دوريات ، أو وثائق مختلفة . ومن الملاحظ أن المستشار يعتمد في حصوله على المعلومات على المصادر الأولية ، وقليلاً ما يرجع إلى المصادر الثانوية كالكتب والدوريات وغيرها .

وتجدر الإشارة إلى أن التقرير يقدم إلى إدارة المنظمة بموجب خطاب يرفق مع التقرير يسمى خطاب (إرسال) تقديم التقرير ، ويتضمن هذا الخطاب معلومات عن الدراسة ، تشمل هدفها ، وملخصاً للاستنتاجات والتوصيات التي تحتويها ، ويفيد هذا الخطاب في إعطاء القارئ فكرة موجزة عن الدراسة . ويعتمد العديد من المدراء الإداريين على هذا الخطاب في الحصول على فكرة سريعة وموجزة عن محتويات التقرير .

الفصل السادس

تقييم الاستشارة الادارية

— معايير تقييم الاستشارات الادارية .

الفصل السادس

تقييم الاستشارة الادارية

بعد إنتهاء المهمة الاستشارية ، تقوم إدارة المنظمة ، بإجراء تقييم لها ، وذلك لمعرفة مدى الاستفادة التي تحققت نتيجة لتلك الاستشارة . وقياس عائد (نتيجة) الاستشارة ليس بالأمر السهل ، لأنه قد يكون ملموساً في ناحية ، وغير ملموس في ناحية أخرى . ومن الأمثلة على العائد الملموس الذي يمكن قياسه ، ما يحدث في برامج تخفيض التكلفة ، فالتوفيرات التي تتحقق في النفقات يمكن حسابها . أما بالنسبة للعائد غير الملموس الذي يصعب قياسه ، فهي مثل قياس التحسن الذي يحصل في العلاقات بين موظفي المنظمة ، أو مدى حصولهم على أفكار وآراء جديدة نتيجة للاستشارة .

ومهما يكن الأمر ، فلا بد من تقييم الاستشارة^(١) لمعرفة مدى استفادة المنظمة من المستشار ، وفي هذا الخصوص ، يمكن التركيز على جانب التوصيات المقدمة من المستشار ، والتي لها طابع عملي ، ويمكن الاستفادة بالأسئلة التالية^(٢) :

(١) لمزيد من المعلومات عن تقييم الاستشارة الادائية ، انظر ، محمد شاكور عصفور ، أسس الاستشارة الادائية ، الرياض ، معهد الادارة العامة ، ١٤٠١ هـ ، ص ٩٧ - ٨٢ .

(٢) فليب وشاي ، مرجع سابق ، ص ٥٣ - ٥٤ .

- ١ — كم توصية تم تطبيقها ؟ .
- ٢ — كم توصية تم تعديلها ؟ .
- ٣ — كم توصية تم رفضها ؟ .
- ٤ — لماذا تم رفض بعضها وقبول البعض الآخر ؟ .

كما يمكن أن يتضمن التقييم النتائج غير الملموسة ، وذلك بمحاولة الاجابة على الأسئلة التالية :

- ١ — هل حصل الموظفون على أفكار وأساليب ومهارات إدارة جديدة يمكنهم بواسطتها إجراء تحسينات على المنظمة بعد إنتهاء مهمة المستشار ؟ .
- ٢ — هل أصبحت المنظمة أفضل حالاً مما كانت عليه في السابق ؟ .

ويعتبر التقييم بالنسبة للاستشارة عملية مستمرة ، تبدأ من بداية تنفيذ الاستشارة ، ولا تنتهي بعد نهايتها ولكنها قد تستمر إلى مدة عام أو أكثر بعد تنفيذ الاستشارة . ويمكن تحقيق التقييم بأن تطلب الادارة من موظفيها تقديم تقارير دورية عن التقدم الذي تم التوصل إليه بشأن تطبيق التوصيات . وتقدم التقارير بعد مرور فترات زمنية مناسبة (كتقديم تقرير كل ثلاثة أشهر ، أو ستة أشهر ، أو تسعة أشهر) ، ويمكن إجراء تقييم شامل للاستشارة بعد مرور عام على تنفيذها ، لكي تكون الرؤيا بالنسبة للعوائد من الاستشارة أكثر وضوحاً . ويفضل أن تتم متابعة أعمال المستشار الاداري الخارجي ، في الدول النامية بواسطة الوحدة المركزية للتطوير الاداري في الدولة^(١) (تسمى في المملكة العربية السعودية الادارة المركزية للتنظيم والادارة) .

(١) تقرير الأمم المتحدة ، عرض د . طاهر مرمي عطية ، التقرير العام للقاء كونهاجن حول موضوع تطوير الادارة ، الذي عقد في الفترة من ٩/٢٨ — ١٠/٦ / ١٩٧٠ ، ص ٢٤ .

ويجدر التنويه أنه بالنسبة للاستشارة الادارية فإن أكبر دليل على نجاحها يتمثل في مدى رضى المنظمة عن المستشار بشكل عام ، ورغبتها في التعاقد معه ، مرة ثانية ، في المستقبل لاجراء دراسات أخرى لها .

(أ) معايير تقييم الاستشارات الادارية :

وضع الخبراء المختصون بالاستشارات الادارية معايير لتقييمها ، فيما يلي عرض للمعايير التي وضعوها لتقييم المهمات المسحية (Survey Engagements) وهي كما يلي^(١) :

١ — هل كان هدف ومجال المهمة ، وخطتها العامة ، والنتائج المتوقعة منها ، وشروطها ، محددة بوضوح (وبشكل كتابي) ؟ وهل قام المستشار بمراجعتها مع المسؤولين في المنظمة ؟ .

٢ — هل قام المستشار بوضع خطة دقيقة للدراسة ؟ (تتضمن خطة الدراسة نقاطاً مثل مجال الدراسة ، والنتائج المتوقعة ، والأساليب التي سيتم استخدامها ، والموظفين الذين سيشاركون فيها ، الخطة الأمنية لها ، ونوع التقرير الذي سيقدمه) .

٣ — هل قام المستشار بإعداد تقارير دورية عن تقدم سير العمل للمديرين الاداريين في المنظمة أثناء قيامه بالدراسة ، وهل كان سلوك موظفي الجهة الاستشارية إيجابياً ويتمنى مع قواعد السلوك المهني لهم ؟ هل أظهروا أداءً عملياً جدياً في البحث عن الحقائق والجوانب التحليلية الأخرى من العمل ؟ وهل أثبتوا جدارة مهنية وموضوعية واستقامة ؟ .

٤ — هل عمل المستشار بإيجابية مع الموظفين المشاركين في الدراسة من المنظمة ؟

(١) فيليب وشاي ، مرجع سابق ، من ص ٥٤ — ٥٦ .

وهل استفاد بشكل إيجابي من هؤلاء الموظفين أثناء قيامه بالمهمة ؟
وإذا لم يكن الأمر كذلك ، فهل كان هناك تبرر كاف لذلك ؟
وهل كان الاشراف على المهمة جيداً ؟ وهل تم تنفيذها بحد أدنى من
إرباك العمل في المنظمة ؟ .

٥ - هل قام المستشار بتعريف موظفي المنظمة بالمبادئ والأساليب ،
والمهارات ، وطرق العمل التي قام باستخدامها ونطبقها أثناء الدراسة ،
بحيث يمكنهم استخدامها مستقبلاً عند إجراء أية تحسينات على
المنظمة ، بعد انتهاء المهمة ؟ وهل قام بعرض أفكار جديدة عليهم ،
وبدفعهم وتشجيعهم على التفكير ؟ .

٦ - هل حققت الدراسة أهداف المهمة كما وردت في الاقتراح الأولي
(عرض الاستشارة) ، وفي الخطوة ، أو كما تم تعديلها أثناء القيام
بالدراسة ؟ هل تم وضع الحلول بصورة كاملة ودقيقة ، وعملية بحيث
تلائم احتياجات المنظمة المحددة ؟ هل كان مسار العمل المقترح
هو الأكثر فعالية واقتصادياً من وجهة نظر المنظمة ؟ هل أخذت
التوصيات ، بعين الاعتبار ، العنصر البشري ، وقدرة الموظفين على
تنفيذها في المنظمة ؟
وهل راعت التوصيات الأهداف ، والسياسات ، والخطط البعيدة
المدى في المنظمة ؟ .

٧ - هل أن المسؤولين في المنظمة مقتنعون بأن التوصيات تتضمن أفضل
ما لدى المستشار من تجارب وأفكار ؟ .

٨ - هل تم شرح النتائج والتوصيات لموظفي المنظمة المسؤولين عن
مراجعتها ، وقبولها ، وتطبيقها ، بشكل جيد ؟ وهل أن المسؤولين في
المنظمة كانوا راضين عن الأسلوب الذي تم به تقديم النتائج
والتوصيات ؟ .

- ٩ — هل أكد المستشار على أهمية التخطيط الدقيق لتطبيق التوصيات المصادق عليها ؟ وهل قام بالاتصال أو بالتعاون مع المنظمة أثناء دراسة وتطبيق التوصيات ؟ .
- ١٠ — هل تم إنجاز العمل ضمن فترة زمنية معقولة ، وبأجور مناسبة ومقبولة ؟^(١)
- هل كانت تقديرات الوقت والتكلفة الأصلية واقعية ؟ إذا لم تكن كذلك ، فهل تمت مراجعتها مع المسؤولين في المنظمة مسبقاً ؟ .
- ١١ — كم عدد التوصيات التي قبلت ؟ وكم عدد التوصيات التي رفضت ؟ وكم عدد التوصيات التي عدلت ؟ ولماذا تم رفض بعضها وقبول البعض الآخر ؟
- وما التأثير العملي للاستشارة على المنظمة ؟ وما هو التقييم الاجمالي من قبل كبار موظفي المنظمة عن قيمة المهمة الاستشارية ؟ .
- ١٢ — هل قام المستشار بإجراء متابعة ، بعد مرحلة التطبيق ، للتحسينات الموصى بها ، أو لنتائج المهمة ؟ .
- ١٣ — هل كان المسؤولون في المنظمة يشعرون بالرضى عن أداء المنظمة أثناء العمل مع المستشار ؟ .
- ١٤ — هل أصبح المدراء في المنظمة أكثر كفاءة نتيجة عملهم مع المستشار ؟ .
- ١٥ — هل ستستخدم المنظمة المستشار مرة ثانية إذا احتاجت إلى نوع خدماته الاستشارية ؟ .

(١) تتقاضى الشركات الاستشارية الخاصة أجوراً مقابل قيامها بتقديم الاستشارات للجهات المستفيدة من خدماتها ، أما بالنسبة لأجهزة الاستشارات الادارية الحكومية ، فإن معظمها لا يتقاضى أجراً ، ولكن بعض هذه الأجهزة ، في بعض الدول ، يتقاضى أجراً رمزياً مقابل خدماته الاستشارية .

الفصل السابع

التنظيم الإداري - أساسيات التنظيم

- مفهوم التنظيم .
- تعريف المنظمة .
- أسباب التنظيم .
- أهداف ومزايا التنظيم .
- الجهة التي تملك سلطة التنظيم .
- مبادئ التنظيم الإداري .

الفصل السابع

التنظيم الإداري — أساسيات التنظيم

إن الكتابات في موضوع التنظيم كثيرة ، وتنعكس اتجاهات متعددة تصل أحياناً إلى درجة التعارض فيما بينها . فهناك المدرسة التقليدية ، وأفكارها بخصوص التنظيم ، والاتقادات الموجهة إليها . وهناك المدرسة السلوكية وأفكارها ، وهناك محاولات التوفيق بين هاتين المدرستين ، وهناك العديد من المدارس الفكرية والنظريات الحديثة التي تعالج موضوع التنظيم والإدارة .

ولا يتسع هذا الفصل لعرض كافة نظريات التنظيم المختلفة ، ومناقشتها ، والتعليق عليها . ولذا فإنني سأقتصر في معالجاتي لموضوع التنظيم على بحث الجوانب النظرية والعملية التي هم الرئيس الإداري بوجه عام ، والمستشار الإداري بوجه خاص أثناء قيامه بإجراء الدراسات المتعلقة بالتنظيم الإداري . فمن الواضح أن من أهم الأعمال التي يقوم بها المستشار الإداري ، هي وضع القواعد والأسس التي تقوم عليها المنظمات الجديدة عند إنشائها لأول مرة ، وإجراء الدراسات التنظيمية للمنظمات القائمة لأجل التعرف على المشكلات التي تعرقل سير العمل فيها ، ثم تقديم التوصيات والمقترحات لمواجهة تلك المشكلات . ولذا فإنني سأقسم موضوع التنظيم إلى ثلاثة أقسام رئيسية وهي :

أولاً : أساسيات التنظيم .

ثانياً : بناء المنظمات .

ثالثاً : إدارة التنظيم .

وسأخصص لكل قسم فصلاً لمناقشته ، وسأبدأ بالقسم الأول ، وهو أساسيات التنظيم .

أساسيات التنظيم

تشمل أساسيات التنظيم ، مفاهيم ، ومبادئ التنظيم الإداري . وسنقدم في هذا القسم ، عرضاً موجزاً لمفهوم التنظيم ، والمنظمة ، وأسباب التنظيم ، وأهداف ومزايا التنظيم ، ومن يقوم بالتنظيم ، ومبادئ التنظيم .

(أ) مفهوم التنظيم :

إذا تتبعنا موضوع التنظيم في العديد من الكتب والمؤلفات الإدارية فإننا نجد أن المفكرين ، في هذا المجال ، يقدمون تعاريف متعددة . فيعرف التنظيم بأنه « تحديد للنشاطات الضرورية لتحقيق أي هدف ، وترتيبها في مجموعات ، تمكن من إسناد القيام بها إلى أفراد »^(١) ، كما يعرف بأنه « الشكل الذي تتعاون فيه الجهود الانسانية ، لأجل تحقيق هدف عام »^(٢) .

ويعرف أيضاً بأنه « هو عملية تنسيق الجهود البشرية في أية منظمة لامكان تنفيذ السياسات المرسومة بأقل تكلفة ممكنة »^(٣) .

(1) L. Urwick, *The Elements of Administration*, (London, Pitman and Sons, 1965), P. 36

(2) D. Waldo, *Ideas and Issues in Public Administration*, New York, McGraw-Hill Book, Inc. 1953), P. 83.

(٣) حسر توفيق ، الإدارة العامة ، (القاهرة ، الهيئة العامة لشئون المطابع الأميرية ، ١٩٨٠ م) ، ص ١٥ .

كما يعرف (التنظيم) بأنه هو تحديد الأعمال ، وتوزيعها على الأفراد في سبيل الوصول إلى الهدف .

ومهما تعددت وتنوعت تعريفات التنظيم فإن هناك عناصر رئيسية لابد من توفرها فيه ، وهي :

- (أ) وجود هدف محدد ومتفق عليه .
 - (ب) وجود نشاطات وأعمال يلزم القيام بها للوصول إلى الهدف .
 - (ج) وجود مجموعة من الأفراد تقوم بينهم علاقة محددة .
 - (د) اشتراك الأفراد في تحقيق الهدف ، وذلك بتقسيم الأعمال بينهم .
- واستخدام الوسائل والامكانيات ، والأجهزة والأدوات المتوفرة لديهم للقيام بالأعمال .

(ب) تعريف المنظمة :

تعرف المنظمة بأنها « الاطار الذي يجمع العاملين ، والوسائل والامكانيات ، التي بواسطتها ، يستطيع الاداري ، القيام بتنفيذ خطته »^(١) .

كما تعرف (المنظمة) ، بأنها جماعة من الناس ، يعملون معاً ، لأداء عمل ما ، وهذا العمل يحمل عنواناً ما ، يسميه البعض الهدف ، ويسميه الآخرون الغرض أو الغاية^(٢) . ويمكن تعريف المنظمة بأنها جماعة من الناس يعملون معاً ، لتحقيق هدف محدد .

وتظهر المنظمة (الجيدة) إلى حيز الوجود ، عندما يتم اختيار العاملين المؤهلين الأكفاء ، وعندما توكل إليهم مهام محددة ، للقيام بها في أوقات

(4) William Leffingwell and Edwin Robinson, Text book of office Management, (New Delhi, Tat McGraw-Hill Book Co., 1980), P.53

(١) ويليام فان ديرسال ، ترجمة عمر القباني ، قياس الاشراف في المؤسسات الحكومية والخاصة ، (القاهرة ، دار الكرنك ، ١٩٦٣) ، ص ١٢٣ .

محددة ، بحيث تتلاءم تلك المهام مع قدراتهم (قدرات العاملين) ، ويعرف كل عامل منهم ما هو مطلوب منه القيام به من أعمال ، وكيفية القيام بها ، ومتى يقوم بها ؟ وفزود بالوسائل والامكانيات اللازمة للقيام بالأعمال ، سواء كانت آلات ، أو أجهزة ، أو مواد . يضاف إلى ذلك توفر الاشراف الجيد ، وظروف العمل الجيدة والمناسبة .

والمنظمات كثيرة ومتنوعة في العصر الحاضر ، ففي الحياة اليومية يلاحظ وجود أعداد كبيرة من المنظمات التي تقوم بتقديم كافة الخدمات للمواطنين ، وبالأشراف على وتنظيم العديد من جوانب الحياة . فهناك المنظمات التعليمية ، والصحية ، والاجتماعية ، والاقتصادية ، والأمنية ، وغيرها من المنظمات . والمنظمة قد تكون وزارة أو مصلحة كبيرة ، أو مؤسسة عامة ، أو إدارة صغيرة ، ومن الأمثلة على المنظمات ، وزارة الداخلية ، ومصلحة الجمارك ، ومؤسسة البترول والمعادن (بترومين) ، ومعهد الادارة العامة ، وإدارة الميزانية العامة .

(ج) أسباب التنظيم :

تعود أسباب التنظيم إلى أن هنالك العديد من الأعمال التي لا يستطيع الانسان أن يقوم بها بمفرده (كبناء عمارة ، أو صنع طائرة .. وغيرها) ، وذلك لأن قدراته محدودة ، ووقته محدود أيضاً ، لذلك أصبح من الضروري وجود تعاون بين أفراد المجتمع للقيام بمثل تلك الأعمال .

وتحتم وجود التنظيم إذا اشترك شخصان أو أكثر لأجل القيام بعمل معين ، أو تحقيق هدف محدد . والتنظيم في مثل هذه الأحوال ، ضروري لتجميع الجهود ، وتوحيدها لأجل الوصول إلى الهدف المرجو تحقيقه . وفي حالة عدم وجود تنظيم معين ، فإن الحالة المتوقعة ، لابد أن تكون حالة فوضى ، حيث تتعارض جهود الأفراد ، وتصطدم ببعضها ، وتبطل مفعول وأثر كل جهد من جهود أفراد الجماعة .

(د) أهداف ومزايا التنظيم :

التنظيم عنصر هام من عناصر العملية الادارية ، وهو وسيلة تساعد في تحقيق أهداف المنظمة . والتنظيم الجيد يحقق الأهداف والمزايا التالية :

١ — تحديد واضح للاختصاصات والمسؤوليات والعلاقات ، للوحدات الادارية ، وللوظائف التي تتكون منها . بحيث يتعين لكل إدارة أو قسم اختصاصاتها وعلاقاتها بالادارات والأقسام الأخرى في المنظمة ، كما أنه يتحدد لكل وظيفة ، ولشاغليها من الموظفين ، الواجبات الأساسية والفرعية ، والعلاقات بالوظائف الأخرى ، وبالموظفين الآخرين العاملين في الوحدات الادارية . فلا يحدث تداخل في الاختصاصات بين الوحدات الادارية ولا بين الموظفين العاملين فيها ، وبالتالي القضاء على الازدواجية والتداخل في الأعمال .

٢ — تحديد واضح للصلاحيات الممنولة للرؤساء وللموظفين الذين يشغلون وظائف الوحدات الادارية في المنظمة ، بحيث يتم تجنب حصول أي تنازع أو تضارب في الصلاحيات .

٣ — تحقيق التنسيق الجيد بين الوحدات الادارية التي تتكون منها المنظمة ، وبين الموظفين العاملين فيها ، بحيث يعمل جميع الموظفين في المنظمة ، كفريق عمل واحد ، وليس كمجموعة أفراد ، أو كوحدات منفصلة عن بعضها .

٤ — تحقيق رقابة إدارية فعالة على القيام بالأعمال في المنظمة .

٥ — توفير بيئة عمل مناسبة في المنظمة ينمو فيها التعاون الاختياري بين الوحدات الادارية وبين الموظفين العاملين فيها .

٦ — انتظام سير العمل في المنظمة ، وتحقيق الاستفادة القصوى من الامكانيات المتوفرة لدى المنظمة ، والوصول إلى الأهداف بقدر كبير من الكفاية والفعالية .

(هـ) من يقوم بالتنظيم ؟ :

إن التنظيم عنصر هام من عناصر الإدارة . وهو من النشاطات الرئيسية التي يمارسها المدير الإداري والمستشار الإداري . فالمدير يعلب دوراً كبيراً في بناء المنظمة وفي إخراج فكرتها إلى حيز الوجود . أما المستشار الإداري فيساهم في تأسيس المنظمات ، وفي تصميم هياكلها التنظيمية ، وذلك بتقديم الدراسات والمقترحات عنها للمدير الإداري .

وفكرة إنشاء المنظمة ، وتحديد الأهداف لها ، ورسم السياسات العامة ، وإقرار التنظيم النهائي ، لها (للمنظمة) هي من اختصاص الإدارة العليا سواء في القطاع العام ، أو في القطاع الخاص ، ويحدد تلك الاختصاصات دستور كل دولة ، والقوانين والأنظمة المرعية فيها . ففي الولايات المتحدة الأمريكية مثلاً يعهد إلى السلطة التشريعية (الكونجرس) بهذه المهمة ، ويترك لرئيس الجمهورية صلاحية إقرار التنظيم الداخلي للوزارات والمصالح ، وغالباً ما يمنح هذه السلطة إلى الوزراء كل في مجال اختصاصه . أما في المملكة العربية السعودية فإن مجلس الوزراء هو الجهة المختصة بالتنظيم ، فالفقرة (٢) من المادة (٢٥) من نظام مجلس الوزراء الصادر في عام ١٣٧٧ هـ تنص على

« أن إحداث وترتيب المصالح العامة ، وتعيين وفصل وترقية مديري المصالح والموظفين الذين يشغلون المرتبة الثالثة فصاعداً وإحالتهم على المعاش من اختصاص مجلس الوزراء » . أما دور المدير الإداري فيكون في ترجمة الأهداف إلى واقع ملموس متمثل في المنظمة التي يساهم في بنائها وفي إدارتها . ويلجأ المديرون في كثير من الأحيان إلى الاستعانة بالمستشارين الإداريين لأجراء الدراسات التنظيمية ، ولتقديم التوصيات والمقترحات بخصوص تنظيم الأجهزة الإدارية بطريقة فعالة ، لكي تتمكن تلك الأجهزة من تقديم الخدمات ، وإنتاج السلع ، التي أوجدت من أجلها المنظمات ، في وقت أسرع ، وبتكلفة أقل .

(و) مبادئ التنظيم الإداري :

اهتم مفكرو الإدارة الأوائل ، ولاسيما مفكرو المدرسة التقليدية في الإدارة (أمثال تايلور ، وفايول ، وموني ، وايزيك ، وجوليك ... وغيرهم) باستخلاص ووضع العديد من المبادئ ، أو القواعد العامة ، التي يمكن أن يسترشد بها المنظمون ، أو الرؤساء الإداريون ، عند قيامهم بمهام التنظيم والأعمال الإدارية الأخرى . وقد لقيت تلك المبادئ عند وضعها (منذ بداية القرن العشرين ، وحتى أوائل الأربعينات الميلادية من هذا القرن) ترحيباً وقبولاً كبيرين ، فكانت تدرس في كليات الإدارة العامة ، وكليات إدارة الأعمال ، وكان يتقيد بها المنظمون عند قيامهم بمهام التنظيم وبالمهام الأخرى .

إلا أن مفكري المدرسة السلوكية في الإدارة ، وعلى رأسهم الأستاذ هربرت سايمون ، قاموا بمناقشة وتحليل تلك المبادئ . فقد انتقد الأستاذ سايمون هذ المبادئ في كتابه السلوك الإداري (Administrative Behavior) الذي ظهر لأول مرة في سنة ١٩٤٧ م ، وحاول أن يثبت تناقضها ، وعدم انطباقها على جميع الحالات ، واستنتج من دارسته أن مبادئ الإدارة العامة (The Principles) ليست في حقيقتها إلا توجيهات نسبية (نصائح أو إرشادات) (Proverbs) .

وبالرغم مما أثير حول تلك المبادئ من شكوك ، إلا أن العديد منها لا يزال يستخدم ، ويوعى عند تخطيط تنظيمات الأجهزة الحكومية ، وأجهزة القطاع الخاص ، أو عند إعادة تنظيمها ، وأن الاسترشاد بها يسهل مهمة الإداري أو المنظم عند قيامه بأعمال التنظيم ، ولأغراض هذا البحث ، فإنني سأقوم بعرض بعض مبادئ التنظيم الإداري التي تساعد المدير الإداري ، والمستشار الإداري ، عند قيامه بمهام بناء المنظمات ، وهي كما يلي :

١ — مبدأ وحدة الهدف :

يجب أن يكون لكل منظمة هدف ، أو أهداف ، تسعى إلى تحقيقها .

ويعتبر هذا المبدأ من البديهيات في التنظيم الإداري ، فمن المعروف أن التنظيم ليس إلا وسيلة لتحقيق غاية أو أهداف محددة ، وإذا لم يكن هناك هدف ، أو أهداف فلا حاجة لوجود التنظيم . وإذا كانت المنظمة تتكون من عدد من الوحدات الإدارية ، فيجب أن تساهم تلك الوحدات في تحقيق الأهداف الرئيسية (العامة) ، ويتم ذلك بتحديد أهداف فرعية (ثانوية) لتلك الوحدات بحيث تكون الأهداف الفرعية متكاملة ومتناسقة ، وتؤدي إلى تحقيق الأهداف الرئيسية للمنظمة بدون حدوث إحتكاك أو تنازع بين الوحدات الإدارية ، وبين العاملين فيها . ويطلق على مساهمة الوحدات الإدارية في الوصول إلى الأهداف الرئيسية للمنظمة اسم (مبدأ وحدة الهدف) .

٢ — مبدأ تقسيم العمل والتخصص :

إذا زاد عدد الأفراد في أي عمل عن فرد واحد ، وجب تقسيم العمل بينهم ، وجعل كل فرد مسئولاً عن جزء منه ، مع إعطائه السلطات الملائمة للقيام بما أسند إليه من أعمال . إن تقسيم العمل بين الأفراد ، وممارسة كل فرد نوعاً واحداً من العمل ، والتفرغ له ، يؤدي إلى إتقان العمل ، وإجادته ، وإلى اكتساب مهارة كبيرة وخبرة في أدائه ، كما يؤدي بالتالي إلى ارتفاع في كفاءة الأداء ، ولذلك فإن التخصص يؤدي إلى زيادة الكفاءة الإدارية . والاتجاه نحو التخصص أصبح صفة ملازمة لهذا العصر ، وإذا أخذنا الهندسة ، كمثال ، فإننا كنا نجد في الماضي المهندس الميكانيكي يتعامل مع مختلف أنواع الأجهزة الميكانيكية ، لكننا في الوقت الحاضر ، ونتيجة للتطور والتعقيد في الأجهزة ، أصبح من الضروري الميل نحو التخصص الدقيق في فروع الهندسة الميكانيكية ، ولذا نجد مهندساً متخصصاً في هندسة السيارات ، وآخر في هندسة الطائرات ، وآخر في هندسة القطارات .. وغيرها . إلا أن التخصص الدقيق له بعض السلبيات ، منها أنه يؤدي إلى الملل ، بسبب تكرار نفس العمل ، كما أنه يؤدي إلى تقسيمه إلى أجزاء صغيرة ، ويجعل مهمة

التنسيق ، والربط بين الأعمال مهمة صعبة . (ومن الأمثلة الطريفة على التخصص ، ما يلاحظ في بعض الأجهزة الحكومية ، إذ نجد أن بعض الفراشين (المرسلين أو المستخدمين) متخصصين في إحضار البهد ، أو توزيع الجرايد ، أو إعداد الشاي والقهوة ، ويعتبر أن تكليفه بمهام أخرى ، هو خروج عن مجال عمله ، وتخصصه ، وربما يرفض القيام بها) .

٣ - مبدأ الوظيفة :^(١)

يجب أن يتم التنظيم الإداري لأية منظمة (حكومية أو خاصة) على أساس الوظائف (نوع الأعمال المطلوب القيام بها) وليس حول الأشخاص (الموظفين) .

فالوظيفة هي الوحدة الأساسية التي يتكون منها كل تنظيم ، وهي عبارة عن منصب أو عمل معين يتضمن واجبات ومسؤوليات محددة . وقد تكون الوظيفة مشغولة أو شاغرة ، ولا تتأثر الوظيفة بمن يشغلها من الموظفين ، إذ أن القواعد الأساسية في الإدارة العامة تنص على أن الوظائف العامة تنشئ وتحدد حقوق ومسؤوليات من يشغلها قبل أن يعين فيها أحد . وهي لا تتأثر بالشخص المعين عليها ، فهي ثابتة رغم تقلب الموظفين عليها . أما الموظف فهو الشخص الذي يشغل الوظيفة بحقوقها وواجباتها . ويمارس الموظف سلطات وظيفته طالما بقي شاغراً لها ، ويفقدها ويصبح مواطناً عادياً إذا ترك وظيفته . (ومن أمثلة ذلك ، عندما يحال مدير عام ، أو ضابط كبير الرتبة على التقاعد ، فهو يفقد سلطات ومزايا الوظيفة ، وبمجاملات أصحاب المصالح) .

(1) Position.

٤ — مبدأ وحدة الرئاسة :^(١)

يجب أن يكون للموظف رئيس واحد ، يستلم منه الأوامر ، والتعليمات ، والتوجيهات ، ويكون مسؤولاً عن أعماله أمامه . ويقصد بهذا المبدأ أن لا يكون الموظف مسؤولاً أمام أكثر من رئيس ، وأن تنحصر سلطة الأمر في كل مستوى من المستويات الإدارية في رئيس واحد ، يكون مسؤولاً عن توجيه العمل بالنسبة إلى من يعلمون تحت رئاسته ، وهذا من شأنه أن يساعد في تحديد المسؤولية ، ويضمن التنسيق ، ويوحد الجهود . وإن عدم احترام مبدأ وحدة الرئاسة يؤدي إلى الإخلال بالنظام والفوضى ، وإلى إرباك الموظفين ، وإلى الاحتكاك بين الرؤساء والمرؤسين . فإذا استلم الموظف (مثلاً) أوامر من عدة رؤساء في آن واحد ، وعندما تكون الأوامر متعارضة ، فإن الموظف يضطرب ، ويرتبك ، ولا يستطيع التصرف في مثل تلك الحالات . يضاف إلى ذلك الآثار النفسية السيئة على الموظفين الناتجة بسبب تعدد الرؤساء والتوجيهات .

(ومن الأمثلة على عدم احترام مبدأ وحدة الرئاسة ، وجود موظف مدني ، له رئيس مدني ، في منظمة عسكرية ، وذلك عندما يصدر الرئيس العسكري أوامره إلى الموظف المدني ، للقيام ببعض الأعمال ، بدون أخذ موافقة الرئيس المدني عليها) .

• — مبدأ تساوي المسؤولية مع السلطة :^(٢)

قبل شرح هذا المبدأ لابد من توضيح مفهوم السلطة والمسئولية . يقصد بالسلطة ، الصلاحيات المخولة (للرئيس الاداري أو الموظف) ، وتتضمن حق إعطاء الأوامر والتوجيهات للمرؤسين ، والطاعة والامتثال منهم . كما تعني حق اتخاذ القرارات ضمن حدود معينة ، والتنفيذ من جانب المرؤسين .

(1) Unity of Command.

(2) Principle of Parity of Responsibility and Authority.

أما المسؤولية فهي محاسبة الآخرين عن اداء الواجبات والأعمال .
وتتضمن المسؤولية الالتزام من قبل الموظف بالقيام بواجبات الوظيفة ، وتحقيق
أهدافها ، والمحاسبة عن نتائج عمله .

وينص هذا المبدأ (مبدأ تساوي المسؤولية مع السلطة) على وجوب
تساوي المسؤولية مع السلطة المفوضة للوظيفة ، وعلى أن يكون هناك توازن بين
السلطة والمسؤولية ، حتى يستطيع الموظف القيام بعمله بكفاءة وفعالية .

فالمسؤولية عن عمل معين يلزم أن تقابلها السلطة الكافية لانجاز ذلك
العمل ، وتفويض الاختصاص يجب أن يقرن بتفويض السلطة المناسبة لممارسة
العمل ، والسلطة إنما توضع في يد الرئيس (أو الموظف) بقصد تحقيق
غايات أو أهداف محددة سلفاً ، ومن ثم يصبح الموظف مسؤولاً عن تحقيق
تلك الغايات والأهداف .

ومن الأمثلة على عدم تساوي المسؤولية مع السلطة ، أن يكون مدير
مستودع ما ، مسئولاً عن إدارته ، وعن حصول أي نقص في بعض اللوازم
والمواد ، ولا يعطى صلاحية (سلطة) تأمين لوازم ومواد جديدة ، عوضاً عن
المستهلكة ، وتدقيق طلبات الادارات من اللوازم والمواد . ومثال آخر ، أن
يحاسب عامل ، في مصنع ، عن توقف آلة عن الانتاج ، إذا لم تكن في سلطة
العامل أن يقوم بتشغيلها . أو أن يحاسب جندي عن التفصير في حراسة مكان
ما ، إذا لم يزود بهندقة ، وبالتعليمات اللازمة بخصوص استخدامها . (ومن
الأمثلة على تساوي المسؤولية مع السلطة ، هي تعيين مدير لتنفيذ مشروع ما ،
وتخصيص ميزانية للمشروع وتفويض المدير صلاحيات (سلطات) مالية
 وإدارية ، وإخضاعه للمحاسبة في حالة تجاوز الاعتمادات المخصصة في
الميزانية ، أو إساءة التصرف في الأموال

مبدأ نطاق الاشراف :^(١)

يطلق على نطاق الاشراف عدة مسميات منها ، نطاق الادارة ، ونطاق الرقابة . ويرتبط نطاق الاشراف بعدد المؤسسين الذين يمكن للرئيس المباشر الاشراف عليهم بشكل فعال . وينص مبدأ نطاق الاشراف ، على أن هناك عدداً محدوداً من المؤسسين يستطيع الرئيس الاداري الاشراف بشكل فعال على أعمالهم ، وأنه لا يجوز أن يزيد عدد الأفراد الذين يشرف عليهم الرئيس الواحد عما يستطيع . ويعتمد العدد على عوامل عديدة أهمها ، طبيعة العمل ، وقدرة الرئيس ، وقدرة المؤسسين ، والموقع الجغرافي .

والفكرة الرئيسية في هذا المبدأ أن لكل رئيس طاقة محدودة للاشراف على المؤسسين ، فإذا كان عدد المؤسسين كبيراً (نطاق الاشراف واسع) ، يصعب على الرئيس الاشراف عليهم ، ويعجز عن مراقبتهم ، والاحاطة بما يقومون به من أعمال ، أما إذا كان عدد المؤسسين صغيراً (نطاق الاشراف ضيق) فإن الرئيس يجد لديه متسعاً كبيراً من الوقت (وقت فراغ) مما يدفعه إلى القيام ببعض أعمال المؤسسين ، وإلى التدخل (الكبير) في أعمالهم ، وإحكام الرقابة عليهم ، مما يؤدي إلى مضايقتهم ، والتقليل من شعورهم بالمسئولية والاعتماد على النفس ، لأن المدير أصبح يتدخل في كل كبيرة وصغيرة . وقد حاول بعض المفكرين الاداريين تحديد عدد معين لما يمكن أن يكون نطاق إشراف مناسب للرئيس الاداري ، فالسير إيان هاملتون قال بأن نطاق الاشراف يتراوح بين (٣ - ٦) أفراد للرئيس الاداري . أما هنري فايول فقال بأنه يجب أن لا يزيد عن (٦) أفراد للرئيس الاداري ، أما بالنسبة للمشرف على العمال ، فإنه يستطيع الاشراف على (٣٠) عاملاً ، ويرى ليندال ابرويك بأن الرئيس الاداري يستطيع الاشراف على (٥ - ١٠) أفراد . أما بخصوص الاتجاه في الوقت الحاضر ، فهو أنه لا يوجد عدد مثالي للأشخاص الذين يكونون نطاق إشراف مناسب للرئيس الاداري ، وأن نطاق الاشراف يتأثر بعدة عوامل وهي :

(1) Span of Control.

- (أ) طبيعة العمل ، ففي الأعمال الروتينية المتكررة التي تحكمها قواعد ومعايير واضحة ، يكون عدد المسؤولين أكبر مما لو كانت الأعمال معقدة وفنية ، ونحتاج إلى كثرة الرجوع للرئيس لأخذ التوجيهات منه .
- (ب) قدرة الرئيس ، وشخصيته ، وخبرته بأعمال المسؤولين ، فكلما كان ملماً بأعمالهم ، فإنه يستطيع الاشراف على عدد كبير منهم (والعكس بالعكس) .
- (جـ) قدرة المسؤولين ، ومدى إتقانهم وتدريبهم على الأعمال ، فكلما كانوا ملمين بأعمالهم ، يقل رجوعهم إلى الرئيس الإداري ، ويوفر الوقت لديه ، مما يمكنه من الاشراف على عدد كبير منهم (من المسؤولين) .
- (د) الموقع الجغرافي ، فإذا كان المسؤولون موزعين على مناطق جغرافية واسعة ، فإن الاشراف الفعال يكون على عدد قليل منهم .
- (هـ) الوقت المتوفر لدى الرئيس الإداري للاشراف ، فإذا كان لديه متسع من الوقت ، وإذا أحسن إدارة وقته ، فإنه يستطيع أن يشرف على عدد كبير من الموظفين .
- (و) مدى توفر الخدمات الاستشارية والمساعدة التي تزود الرئيس الإداري بالمعلومات ، وتساعد في عملية الاشراف ، وبالتالي فإن توفرها يجعل من الممكن توسيع نطاق الاشراف .

٧ — مبدأ قصر خط السلطة^(١) : (أو مبدأ قصر سلسلة الأوامر)

ينص هذا المبدأ على أن الكفاية والفعالية الإدارية تزيد كلما قلت المستويات الإدارية في المنظمة (بين الإدارة العليا ، والوحدات الإدارية التنفيذية في المنظمة) .

(1) Short Chain of Command.

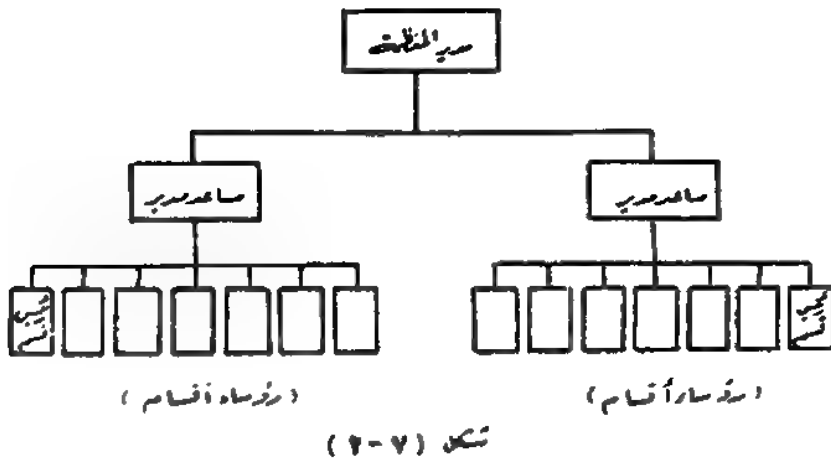
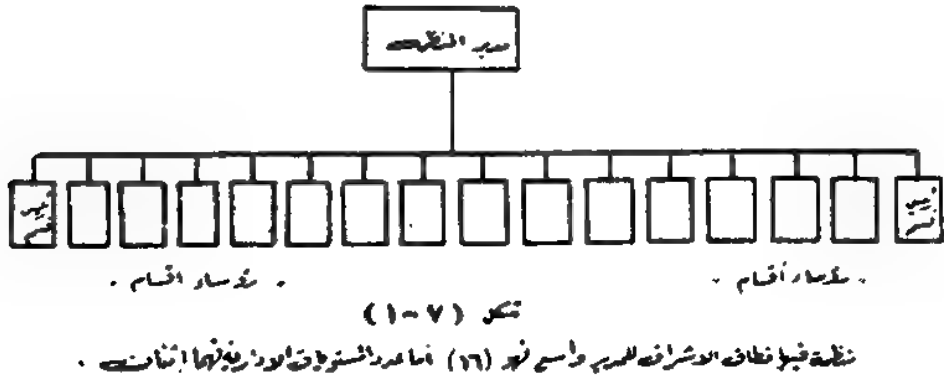
ويقضى هذا المبدأ بأن نختصر المراحل التي تمر بها الأمور قبل إبرامها إلى أقل عدد ممكن . فكلما قلت المستويات الادارية ، والمراحل التي تمر فيها ، المعاملات (الاتصالات) ما بين الرئيس الاداري ، وبين أصغر موظف في المنظمة ، كلما زادت الكفاية والفعالية الادارية ، لأن الاتصالات في هذه الحالة تكون أسرع ، وتمر في طريق أقصر ، ولا يكون هناك مجال لتأخير المعاملات .

العلاقة بين مبدأ نطاق الاشراف ومبدأ قصر خط السلطة :

لاحظ الأستاذ هريوت سايمون ان هناك تعارضاً بين مبدأ نطاق الاشراف ، وبين مبدأ قصر خط السلطة . فمبدأ نطاق الاشراف يقضي بتحديد نطاق إشراف الرئيس الاداري ، ولا يشجع نطاق الاشراف الواسع ، وهذا المبدأ ، بطريقة غير مباشرة ، يؤدي إلى زيادة عدد المستويات الادارية التي يجب أن تمر فيها المعاملات ، وبالتالي تطويل خط السلطة . بينما يلاحظ أن مبدأ قصر خط السلطة يدعو إلى اختصار المراحل التي تمر فيها المعاملات ، وتقليل المستويات الادارية ، وبالتالي فإنه ينص ، بطريقة غير مباشرة ، على توسيع نطاق الاشراف .

وبوضح الشكل (٧ - ١) منظمة فيها نطاق الاشراف واسع ، فمدير المنظمة يشرف على أعمال (١٦) رئيس قسم ، وفيها يلاحظ أن هناك مستويين إداريين هما ، مستوى المدير ، ومستوى رؤساء الأقسام . أما الشكل (٧ - ٢) فهو يبين الوضع في المنظمة نفسها من حيث عدد الوظائف والموظفين ، ولكن نظراً لاتساع نطاق الاشراف ، فقد رأينا أن نوجد مستوى إدارياً جديداً ، فأوجدنا وظيفتين لمساعد مدير (اخترناهما من بين رؤساء الأقسام الأكفاء) ، وبهذا يصبح نطاق إشراف المدير محدوداً وضيقاً ، وهو اثنان ، فقد أصبح يرأس الآن وبشكل مباشر المساعدين (مساعدي المدير) . أما المساعدان فإن نطاق إشراف كل منهما أصبح (٧) من

رؤساء الأقسام ، وهو نطاق إشراف متوسط (ليس ضيقاً ولا واسعاً) وأما عدد المستويات الادارية فقد أصبح ثلاثة مستويات ، وهى مستوى المدير ، ومستوى مساعد المدير ، ومستوى رؤساء الأقسام .



٨ — مبدأ تفويض السلطة :^(١)

يجب أن تفوض السلطة من المستويات الادارية العليا إلى المستويات الادارية التي تليها (الوسطى) ، المسؤولة عن التنفيذ في الجهاز الاداري .

حيث أن المدير الاداري لا يستطيع أن يقوم بالعمل بنفسه ، لذا فإن من الواجب أن يفوض للموظفين بعض أعماله . ويتم التفويض بتحويل (إعطاء) بعض سلطات المدير الاداري إلى مساعديه ، ويتحمم التفويض ، في حالة وجود وحدات إدارية بعيدة عن المركز الرئيسي للمنظمة (عندما تكون هناك فروع للمنظمة في المناطق) .

٩ — مبدأ المرونة :^(٢)

يجب أن يكون التنظيم مرناً وقابلاً للتكيف ؛ أي أنه يسمح بمواجهة التغيرات التي تحدث داخل المنظمة وخارجها ، دون الحاجة إلى إحداث تعديلات جوهرية كبيرة على الهيكل التنظيمي للمنظمة . وإذا فقد التنظيم عنصر المرونة ، فإن مصيره (ومصير المنظمة) هو الجمود ، والاضمحلال التدريجي ، وفقدان القدرة على الاستمرار في أداء الأعمال ، (وفي البقاء على قيد الحياة) .

١٠ — مبدأ الكفاءة :

يعتبر التنظيم ذو كفاءة عندما يتمكن من الوصول إلى الأهداف ، بأقصر وقت ، وبأقل تكلفة . وتستخدم كلمة الكفاءة لتعني الانتاجية ، وهي استخدام الامكانيات المتوفرة (مال ، عمال ، مواد ، آلات ..) لانتاج سلعة ،

(1) Delegation of Authority.

(2) Flexibility.

أو تقديم خدمة ، بأقل جهد ممكن ، وبأقل تكلفة ، وبأقصر وقت^(١) . والتنظيم الكفؤ هو الذي يكون فيه تقسيم للسلطة واضح المعالم ، وتكاليف أقل في الوصول إلى الهدف .

١١ — مبادئ العلاقات الانسانية :

هناك العديد من المبادئ والارشادات في مجال العلاقات الانسانية نختار منها ما يلي :

(أ) مبدأ علم توجيه الانتقاد علناً أمام الآخرين (الزملاء أو المرؤسين أو غيرهم) .

(ب) مبدأ علم انتقاد الموظفين لبعضهم .

(ج) مبدأ تنمية الموظفين .

(د) مبدأ مشاركة الموظفين في تحديد الهدف وممارسة السلطة .

(هـ) مبدأ إشاعة العلاقات الحسنة بين أفراد الجماعة .

(و) مبدأ عدم إهمال العلاقات البسيطة بين الرؤساء .

(ز) مبدأ المعاملة العادلة والتساوية لأفراد الجماعة .

(ح) مبدأ الاشادة بالعمل الجيد للموظف .

(١) ابراهيم المنيف ، الادارة (المفاهيم ، الأسس ، المهام) ، (الرياض ، دار العلم ، ١٩٨٠) ص ٢٢٧ — ٢٢٨ .

الفصل الثامن

بناء المنظمات

- خطوات إنشاء المنظمات .
- طرق بناء المنظمات :
- * طريقة تحليل الأهداف .
- * طريقة تجميع الأنشطة .
- خطوات طريقة تحليل الأهداف :
- * تحليل أهداف المنظمة .
- * تحديد الأنشطة في المنظمة .
- * تكوين الوحدات الادارية :
- طرق تجميع الأنشطة .
- الاعتبارات الأساسية في تجميع الأنشطة .
- * تحديد العلاقات بين الوحدات الادارية :
- * الوحدات التنفيذية .
- * الوحدات الاستشارية .
- * الوحدات المساعدة .
- * أشكال التنظيم .
- * اللجان .
- * توزيع السلطات وتحديد المسؤوليات (تفويض السلطة) .
- * تصوير الهيكل التنظيمي للمنظمة :
- * الخرائط التنظيمية .
- * تسميات الوحدات الادارية .

الفصل الثامن بناء المنظمات

يقصد ببناء المنظمة ، القيام بعملية تصميم هيكلها التنظيمي ، وإعدادها للقيام بالمهام-التي أنشئت من أجلها . والهيكل التنظيمي للمنظمة ، هو الإطار العام الذي يبين الوحدات الادارية التي تتكون منها (المنظمة) ، والتي تقوم بالأنشطة والأعمال التي يتطلبها تحقيق أهدافها (المنظمة) . كما أنه يوضح العلاقات بين تلك الوحدات ، وخطوط السلطة والمسئولية التي تربط بين أجزائها .

وتعتبر عملية بناء المنظمات ، من المهام الأساسية ، التي يقوم بها المديرون الاداريون ، والمستشارون المختصون في مجال التنظيم ، ويعتمد نجاح المنظمات في الوصول إلى أهدافها على عنصرين رئيسيين هما ، بناء المنظمات ، والعاملين فيها . فإذا كان بناؤها متركزاً على أسس تنظيمية سليمة ، وإذا كان موظفوها يتصفون بالكفاءة والفعالية ، توفرت لها مقومات النجاح ، واستطاعت تحقيق الأهداف المرجوة منها . ومع إدراكنا لأهمية العنصر البشري ، ودوره في نجاح المنظمات ، أو في فشلها ، إلا أننا لن نتطرق له بالتفصيل هنا ، وسنركز الجهد على الجوانب النظرية ، والعملية ، في بناء المنظمات .

(أ) خطوات إنشاء المنظمة :

تتضمن عملية إنشاء المنظمات العديد من الخطوات ، من أهمها ما يلي :^(١)

١ — ظهور حاجة لإنشاء منظمة : يبدأ التفكير بإنشاء منظمة جديدة ، عند الشعور بأن هناك وظائف أو مهام جديدة لابد من القيام بها بواسطة الدولة ، أو أن هناك خدمات لابد من تقديمها للمواطنين ، أو تظهر مشكلة ، أو مشكلات ، تتطلب تدخل الدولة للمساعدة في حلها . في مثل هذه الحالات ، وقبل التفكير بإنشاء منظمة جديدة ، فإنه ينظر في أمر إسناد تلك الوظائف والمهام إلى المنظمات القائمة (الموجودة في الدولة) ، وإذا أمكن ذلك ، فإن الحكومة تصرف النظر عن موضوع إنشاء منظمات جديدة . وإذا تعذر إسنادها إلى المنظمات القائمة ، وذلك بسبب كبر حجم الوظائف ، وزيادة أهميتها ، بحيث يصعب القيام بها بواسطة المنظمات الحالية ، أو بسبب اختلاف طبيعة الوظائف والمهام ، بحيث يصعب إسنادها إلى منظمة من المنظمات الموجودة في الدولة ، عند ذلك ينظر في أمر إنشاء منظمة جديدة ، للقيام بالوظائف والمهام الجديدة التي ستقوم بها الدولة . ومن الملاحظ ، أن إنشاء منظمات جديدة ، تعتبر من العمليات المستمرة في الدول ، نظراً لاتساع نطاق الخدمات التي تقدمها للمواطنين . ولو أخذنا المملكة العربية السعودية ، على سبيل المثال ، ودرسنا عدد الوزارات والمصالح والمؤسسات الحكومية الجديدة التي أنشئت خلال العشر سنوات الماضية (١٣٩٤ — ١٤٠٤ هـ) ، لتبين لنا أن عددها كان كبيراً ، ومن الأمثلة على

(١) هذه الخطوات مستقاة من خبرة المؤلف العملية ، ومن إطلاعه على الكتابات النظرية في هذا الخصوص .

ذلك ، وزارة الأشغال العامة والأسكان ، ووزارة الشؤون البلدية والقروية ، وصندوق التنمية العقارية ، وصندوق التنمية الصناعية ، والهيئة الملكية للجبل ونهج .. وغيرها .

٢ - إعداد الدراسات اللازمة لإنشاء المنظمة الجديدة (عن طريق لجنة أو مؤسسة استشارية متخصصة) : تشكل لجنة من ذوي الاختصاص والخبرة بالوظيفة الجديدة ، أو النشاط الجديد الذي ستقوم به الدولة ، وتكلف بإجراء الدراسة ، وتقديم التوصيات ، بشأن النشاط الجديد ، وبشأن المنظمة الجديدة المنوي إنشاؤها . وتقوم هذه اللجنة بإجراء الدراسة المطلوبة ، كما تقوم ، أحياناً ، بزيارات لبعض الدول المجاورة ، أو الدول ذات الأوضاع المماثلة لها ، أو الدول الأخرى التي توجد بها منظمات قائمة تشبه المنظمة المنوي إنشاؤها ، وذلك للاطلاع على خبرات تلك الدول ، ومحاولة الاستفادة من تجاربها . وتقوم ، أيضاً ، بتقديم تقرير يتضمن مرئيات اللجنة ، وتوصياتها ، بشأن المنظمة الجديدة ، وتساعد أحياناً مهمة إجراء الدراسة ، إلى مؤسسة استشارية متخصصة^(١) .

٣ - صدور قانون أو نظام بإنشاء المنظمة الجديدة : على ضوء توصيات اللجنة أو المؤسسة الاستشارية المتخصصة ، يصدر قانون أو نظام بإنشاء المنظمة الجديدة ، ويتضمن القانون ، أو النظام ، الأهداف الرئيسية والفرعية للمنظمة ، والمهام التي ستقوم بها^(٢) .

(١) توكل مهمة إجراء الدراسة ، وتقديم التوصيات بشأن المنظمة الجديدة المنوي إنشاؤها ، في بعض الأحيان ، إلى مؤسسة استشارية متخصصة ، ففي المملكة العربية السعودية تتولى هذه المهمة أجهزة متخصصة ، كالإدارة المركزية للتنظيم والإدارة ، أو معهد الإدارة العامة — إدارة الاستشارات ، كما قد يستعان ، أحياناً ، بشركات استشارات إدارية خاصة .

(٢) يتضمن نظام إنشاء المنظمة ، في بعض الأحيان ، الوحدات الإدارية الرئيسية هيكلها التنظيمي .

٤ - تعيين مدير للمنظمة وعدد من كبار الموظفين : يتم ، بعد ذلك ، تعيين مدير للمنظمة الجديدة ، وعدد من كبار الموظفين ، ويبدأ المدير ، وكبار الموظفين ، في تأسيس المنظمة الجديدة ، وفي أخراج فكرتها إلى حيز الوجود . ويقومون أولاً باستئجار مبنى لها ، أو قد يخصص له مكان في وزارة ما ، لتعمل فيها ، بشكل مؤقت ، إلى أن تستكمل المنظمة الجديدة تكوين جهازها .

٥ - وضع هيكل تنظيمي للمنظمة الجديدة : يقوم مدير المنظمة ، بالتعاون مع كبار الموظفين ، بوضع تصوّر للهيكل التنظيمي للمنظمة الجديدة . ويستعين (مدير المنظمة) ، بالأجهزة الحكومية المختصة ، في إجراء دراسة للمنظمة الجديدة ، واقتراح هيكل تنظيمي لها . كما يستعين ، أحياناً ، ببعض مكاتب وشركات الاستشارات الإدارية الخاصة . ويتم ، بعد ذلك ، وضع تصوّر كامل لهيكل المنظمة الجديدة ، ولكونات هيكلها من الوحدات الإدارية ، كالوحدات التنفيذية ، والمساعدة ، والاستشارية .

٦ - اعتماد الهيكل التنظيمي المقترح من الجهة المختصة : لكي يأخذ الهيكل التنظيمي المقترح للمنظمة الجديدة الصفة الرسمية ، فإنه يعرض على الجهة المختصة في البلاد للموافقة عليه واعتماده . (ويجدر التنويه ، بأن الجهة المختصة باعتماد إحداث المنظمات الجديدة في المملكة العربية السعودية هي اللجنة العليا للإصلاح الإداري) .

٧ - إعداد مشروع موازنة للمنظمة الجديدة : يتم إعداد مشروع موازنة للمنظمة الجديدة ، يتضمن الوظائف التي تحتاجها هذه المنظمة ، والاعتمادات المالية اللازمة لها لكافة بنود الميزانية ، ولا سيما للرواتب

والأجور والملاوات ، والنفقات التشغيلية ، وغيرها من أوجه الانفاق
الضرورية للمنظمة الجديدة^(١) .

٨ - تعيين الموظفين وتأمين احتياجات المنظمة : بعد صدور الموازنة
الجديدة ، تبدأ عمليات تنفيذها ، فيتم استئجار مبنى للمنظمة (إذا
لم يكن قد خصص لها موقراً) ، ويتم شراء الأثاث ، والأجهزة واللوازم
بمختلف أنواعها ، كما يتم تعيين الموظفين ، وتستعد المنظمة للبدء
بممارسة الأعمال .

٩ - البدء بممارسة المهام والأعمال : يحدد المسؤولون في المنظمة
الجديدة ، الإجراءات ، والنماذج ، اللازمة للقيام بالأعمال ، ويتم تدريب
الموظفين عليها ، وتبدأ ، بعد ذلك ، مرحلة ممارسة المهام ، والقيام
بالأعمال المناطة بالمنظمة ؛ ك تقديم الخدمات للمواطنين .. ونحو
ذلك .

ويلعب المدير الإداري دوراً كبيراً في تصميم الهيكل التنظيمي للمنظمة
الجديدة ، وفي إخراج فكرتها إلى حيز الوجود (الخطوة رقم ٥) ، وحيث أن
هذا الدور يعتبر حيوياً بالنسبة لبناء المنظمة ، ولتكوينها في المستقبل ، لذا فإننا
سنعالجه بالتفصيل في أقسام البحث التالية . وسنناقش موضوعين رئيسيين
هما : طرق بناء المنظمات ، والاعتبارات الأساسية الواجب مراعاتها في تجميع
الأنشطة .

(١) يحدث في بعض الأحيان ، أن لا يمرض الهيكل التنظيمي المقترح للمنظمة الجديدة ، وأن
لا يحدد ، من قبل الجهة المختصة ، وإنما يعد مشروع موازنة للمنظمة الجديدة يتضمن
احتياجاتها من الوظائف الجديدة ، والنفقات الأخرى ، ويتم مناقشة مشروع الموازنة لها في إطار
الموازنة العامة ، ثم تحدث وظائف لها ، وترصد لها اعتمادات في موازنة السنة المالية القادمة .

(ب) طرق بناء المنظمات :

هناك عدة طرق لبناء المنظمات ، ولتصميم الهياكل التنظيمية لها ، إلا أننا سنختار منها ، للمناقشة في هذا البحث ، الطريقتين الرئيسيتين التاليتين ، وهما :

١ - طريقة تحليل الأهداف .

٢ - طريقة تجميع الأنشطة .

وفيما يلي توضيح لمضمون هاتين الطريقتين :

١ - طريقة تحليل الأهداف :^(١) وتسمى هذه الطريقة أحياناً طريقة بناء المنظمة من أعلى إلى أسفل^(٢) . وتطبق ، عند إنشاء المنظمات الجديدة ، وفي بعض حالات إعادة التنظيم^(٣) .

وتمر عملية بناء المنظمة ، بموجب هذه الطريقة ، بسلسلة من الخطوات تبدأ بتحليل الأهداف الرئيسية للمنظمة إلى أهداف ونشاطات فرعية ، ثم بإنشاء وحدات إدارية رئيسية وفقاً لطبيعة النشاط وتباين أجزائه ، ثم تقسم كل وحدة رئيسية ، إلى وحدات إدارية فرعية ، وكل وحدة فرعية ، إلى وحدات إدارية أصغر ، وهكذا ، تستمر عملية التقسيم إلى أن تصل إلى أصغر الوحدات الادارية حجماً ، والموجودة عادة ، في المستوى التنفيذي في المنظمة ، حيث تحتوي الوحدة على عدد من العاملين في أعمال متشابهة ؛ وبذلك تصل إلى مستوى الوظيفة .

Goals Analysis

(١) تحليل الأهداف

Top-Down Approach

(٢) طريقة بناء المنظمة من أعلى إلى أسفل

(٣) مرشد راغب الحجار ، النظم والعمليات الادارية والتنظيمية ، (الكويت ، وكالة المطبوعات ،

١٩٧٧ م) ، ص ١٩٤ .

وتتميز هذه الطريقة بالمرونة ، حيث يمكن بواسطتها استيعاب الأعمال التفصيلية التي قد لا تكون في حسيان المنظم عند إجراء عملية التقسيم في أول الأمر ، كما تتصف بالشمولية ، حيث ينظر بواسطتها إلى جميع العمليات نظرة شاملة (إجمالية) . ويعتمد النجاح في تطبيق هذه الطريقة على عنصرين رئيسيين هما : القدرة على تصوّر طبيعة الأعمال ، وعلى خبرات المنظم في هذا المجال . (انظر شكل رقم (٨ - ١) طريقة تحليل الأهداف - التنظيم من أعلى إلى أسفل) .

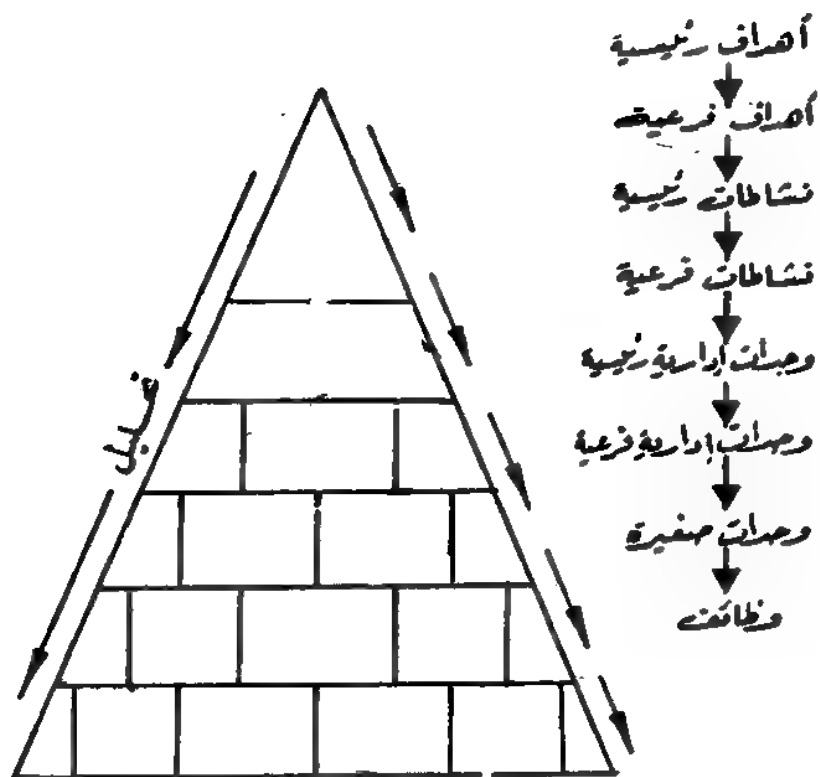
٢ - طريقة تجميع الأنشطة :^(١) ويطلق على هذه الطريقة أحياناً طريقة بناء المنظمة من أسفل إلى أعلى^(٢) . وبموجبها تبدأ عمليات تجميع الأنشطة والأعمال من القاعدة ، وتتجه إلى أعلى ، إلى أن تنتهي في قمة المنظمة . وترتكز هذه الطريقة على عنصرين رئيسيين هما :^(٣)

(أ) حصر الأعمال والعمليات التفصيلية التي ستقوم بها المنظمة لأجل تحقيق أهدافها ، وذلك في قوائم (أو جداول) معينة . وتكون هذه الأعمال والعمليات ، غالباً ، بشكل تفصيلي ، وعلى مستوى أقل من مستوى وظيفة ، وتشكل الأساس الذي ستتكون منه الوظائف والأقسام في ما بعد .

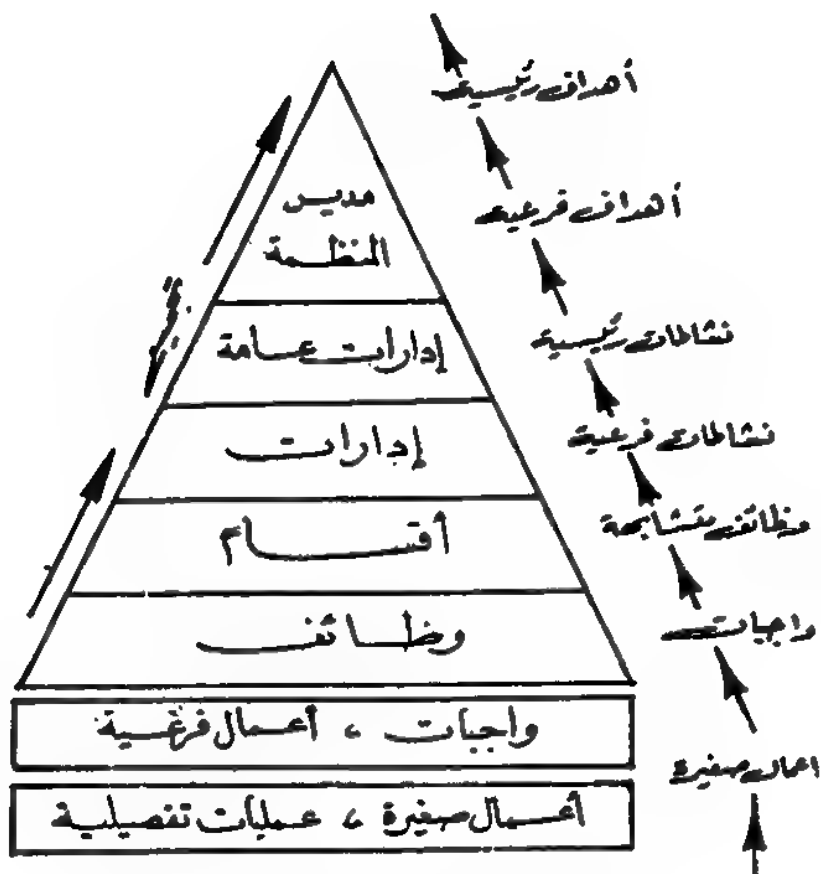
(١) طريقة تجميع الأنشطة - Activities Grouping

(٢) طريقة بناء المنظمة من أسفل إلى أعلى - Bottom-Up Approach

(3) William Newman & Others, *The Process of Management* (Englewood Cliffs, Prentice-Hall, 1967), P. 52.



شكل رقم (٨-١) طريقة تحليل الأهداف



شكل رقم (٨-٣) طريقة تجسيم الأنشطة

(ب) تجميع الأعمال التفصيلية في مجموعات متجانسة ، تشكل منها أولاً وظائف يمكن إسنادها إلى موظفين ، ثم تجمع الوظائف المتشابهة في وحدات إدارية صغيرة هي الأقسام ، ثم تجمع الأقسام في وحدات إدارية أكبر تتكون منها الإدارات ، ومن مجموع الإدارات تتكون وحدات إدارية أكبر وهي الإدارات العامة ، وهكذا تستمر عملية التجميع إلى أن تصل إلى أعلى مستوى في المنظمة ، وتصل إلى مدير عام المنظمة . ويتم التجميع هنا على أساس تشابه الأعمال ، أو تكامل الأنشطة .

وتتميز هذه الطريقة بالنظرة التفصيلية الدقيقة ، فهي تعطي مزيداً من الاهتمام للأعمال التفصيلية التي تزاوّل في قاعدة المنظمة .

(انظر شكل رقم (٨ - ٢) طريقة تجميع الأنشطة - التنظيم من أسفل إلى أعلى) .

مفاضلة بين الطريقتين :

يجد العديد من المنظمين ، أن تبدأ عملية بناء المنظمة من أعلى إلى أسفل (طريقة تحليل الأهداف) وذلك لأنها تتصف بالمرونة والشمولية . أما الطريقة الثانية (طريقة تجميع الأنشطة) فهي لا تحظى بتأييد العديد من المنظمين ، وهي غير مطبقة على نطاق واسع ، وذلك بسبب صعوبة حصر جميع الأعمال والعمليات التفصيلية التي سوف يقوم بها الجهاز الإداري للمنظمة^(١) منذ البداية ، إذ يتطلب ذلك قدراً كبيراً من الدقة في تصوّر جزئيات الأعمال وتفصيلاتها ، وللعلاقات فيما بينها ، من قبل المنظم ، كما يتطلب أن لا يفغل المنظم ، عن أي عمل تفصيلي ، مهما كان صغيراً .

(١) عمود عساف ، أصول الإدارة ، (القاهرة ، دار وهدان للطباعة والنشر ، ١٩٧٩ م) ، ص ٣٩١ .

وحيث أن طريقة تحليل الأهداف ، هي الطريقة المستخدمة على نطاق واسع ، من قبل المنظمين ، عند بناء المنظمات ، لذا فإنني سأعرض لخطواتها بالتفصيل (فيما يلي) :

خطوات طريقة تحليل الأهداف :

تمر عملية بناء المنظمة ، حسب طريقة تحليل الأهداف ، بالخطوات التالية :

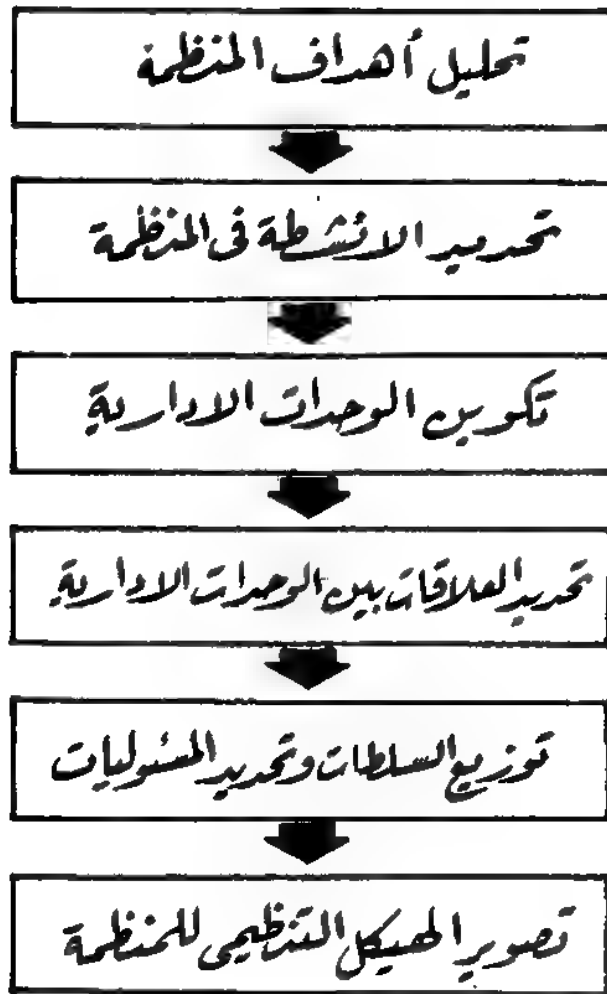
- ١ — تحليل أهداف المنظمة .
- ٢ — تحديد الأنشطة في المنظمة .
- ٣ — تكوين الوحدات الادارية .
- ٤ — تحديد العلاقات بين الوحدات الادارية .
- ٥ — توزيع السلطات وتحديد المسؤوليات .
- ٦ — تصور الهيكل التنظيمي للمنظمة .

وفيما يلي توضيح لمضمون هذه الخطوات :

(يوضح شكل رقم (٨ - ٣) خطوات بناء المنظمة حسب طريقة تحليل الأهداف) .

١ — تحليل أهداف المنظمة :

تحدد السلطة المختصة في البلاد (السلطة التشريعية أو السلطة التنفيذية) أهداف المنظمة ، وذلك عند صدور قانون أو نظام بإنشاء المنظمة الجديدة . أما المنظم فيقوم بتحليل أهداف المنظمة ، وذلك بتقسيم الأهداف الرئيسية إلى أهداف فرعية (ثانوية) ، تشكل في مجموعها أهداف المنظمة الكلية . ويعتبر تحديد الهدف بشكل واضح ، وتحليله إلى أهداف فرعية ، الخطوة الأولى لبناء المنظمة ، لأن الهدف يشكل الخطوط العريضة التي يتم



شكل رقم (٢-٨)

خطوات بناء المنظمة حسب طريقة تحليل الأهداف

على ضوءها تصميم الهيكل التنظيمي ، إذ يجب أن يعكس الهيكل التنظيمي أهداف المنظمة وخططها ، كما أن الأنشطة في المنظمة تنطلق من أهداف المنظمة وخططها .

ولتوضيح عملية بناء المنظمة حسب طريقة تحليل الأهداف ، فسأخذ معهد الإدارة العامة — الرياض ، كمثال ، وسنحاول تطبيق الخطوات المذكورة سابقاً عليه .

أما بالنسبة لأهداف إنشاء المعهد فهي كما يلي :

- رفع كفاءة موظفي الدولة وإعدادهم علمياً وعملياً لتحمل مسؤولياتهم (عن طريق التدريب) .
- رفع كفاءة الأجهزة الحكومية (بتقديم الخدمات الاستشارية اللازمة لها) .
- المساهمة في إثراء الفكر الإداري (عن طريق البحوث الإدارية) .
- تقديم الخدمات الوثائقية للباحثين والمستفيدين من الوثائق الإدارية للمملكة .
- المساهمة في التنمية والتطوير الإداري على المستوى العربي والدولي (عن طريق المساهمة والاشتراك في المؤتمرات والندوات التي تخصص بهذا المجال) .

٢ — تحديد الأنشطة في المنظمة :

يقصد بتحديد الأنشطة ، تحديد المهام والأعمال التي يؤدي القيام بها إلى الوصول إلى الأهداف العامة للمنظمة . وهو ترجمة للأهداف على شكل أنشطة ، ومهام ، واختصاصات محددة ، يمكن إسنادها إلى وحدات إدارية ، وتقسيم الأنشطة ، بشكل عام ، إلى قسمين رئيسيين هما :^(١)

(١) أحمد رشيد وعبد قصوه ، التنظيم الإداري وتحليل النظم ، (جدة ، دار الشروق ، ١٣٩٧ هـ) ، ص ٧٥ .

(أ) أنشطة مباشرة ، تتضمن الأعمال التنفيذية التي ترتبط برسالة المنظمة ، ويؤدي القيام بها إلى تحقيق أهداف المنظمة ، وتندرج عادةً إلى الوحدات الإدارية التنفيذية .

(ب) أنشطة غير مباشرة ، تتضمن خدمات للوحدات الإدارية التنفيذية ، وتقسّم إلى قسمين رئيسيين هما :

١ — الخدمات الاستشارية ، وهي التي تقدم للإدارة العليا ، وللوحدات التنفيذية ، وذلك على شكل مقترحات ، في مجالات التخطيط ، والتنظيم ، والرقابة .. وغيرها ، وتندرج عادةً إلى وحدات تسمى الوحدات الاستشارية .

٢ — الخدمات المساعدة ، وهي التي تقدم للوحدات التنفيذية ، لمساعدتها على التفرغ للقيام بأعمالها الأساسية ، وتشمل الخدمات المالية ، والإدارية ، والصيانة .. وغيرها ، وتندرج هذه الخدمات إلى وحدات إدارية تسمى الوحدات المساعدة .

ويقوم المنظم^(١) أولاً بتحديد الأنشطة المباشرة ، التي ستندرج إلى الوحدات الإدارية التنفيذية ، ثم يحدد الأنشطة غير المباشرة ، التي تتضمن الخدمات الاستشارية والمساعدة التي تحتاج إليها المنظمة ، والتي ستندرج بالوحدات الاستشارية ، وبالوحدات المساعدة التي ستندرج ضمن جهاز المنظمة .

وإذا رجعنا إلى مثالنا السابق ، وهو معهد الإدارة العامة ، فنلاحظ أن النشاطات التي يمكن أن يقوم بها المعهد للوصول إلى أهدافه ، هي كما يلي^(٢) :

(١) يقصد بالمنظم هنا ، المستشار الإداري ، أو المدير الإداري .

(٢) علي عبد الوهاب ، الدليل التنظيمي لمعهد الإدارة العامة ، (الرياض ، معهد الإدارة العامة ، ١٤٠٣ هـ) ، ص ١٢ - ١٣ .

في مجال التدريب :

- وضع وتنفيذ برامج تعليمية ، وتدريبية ، للمستويات الوظيفية المختلفة .
- نشر الوعي الاداري لدى المديرين وتعميم الفائدة عليهم ، بإطلاعهم على الانجازات الحديثة في الادارة .
- إيجاد بعثات علمية وتدريبية في الشؤون الادارية ليتفع بأعضائها في التدريس بالمعهد ، ورفع الكفاية الادارية بين الموظفين .

في مجال الاستشارات :

- تقديم استشارات إدارية للأجهزة الحكومية المختلفة .
- معاونة الأجهزة والمؤسسات الحكومية في تنفيذ الاستشارات .

في مجال البحوث :

- إجراء البحوث والدراسات الادارية العلمية وتوجيهها والاشراف عليها .
- نشر البحوث والأفكار الادارية ، وتبادلها مع الجهات المعنية بالملكة والدول العربية .

في مجال الوثائق الادارية .

- جمع وتبويب وتصنيف الوثائق الادارية بالملكة .
- حفظ الوثائق وتسهيل الاطلاع عليها للباحثين .

في مجال التطوير الاداري :

- عقد مؤتمرات للتنمية الادارية للمستويات العليا من موظفي الدولة .
- الدعوة لمؤتمرات عربية وإقليمية ودولية بالملكة في شؤون الادارة ،

والاشتراك في مثيلاتها في الخارج .

— الاشتراك في عضوية المنظمات العربية والدولية المهتمة بشئون التنمية الادارية .

٣ — تكوين الوحدات الادارية :

بعد تحديد الأنشطة ، فإن الخطوة التالية هي تجميع الأنشطة المتشابهة ، وتكوين وحدات إدارية منها ، لكي تتولى هذه الوحدات القيام بالأنشطة وبالمهام . إذ لا بد من وجود وحدات إدارية لكي تقوم بالأنشطة ، أو بالإشراف عليها . وإن من الأغراض الرئيسية للتنظيم هو تكوين وحدات إدارية لتقوم بأوجه النشاط ، إذ يؤدي عدم وجود وحدة إدارية لنشاط ما ، في كثير من الأحيان ، إلى إهماله وعدم القيام به .

والمشكلة الأساسية التي تواجه المنظم (المدير أو المستشار الإداري) هي تحديد أنسب ، وأفضل ، الطرق لتجميع أوجه النشاط في وحدات إدارية ، وتصميم الهيكل التنظيمي المناسب للمنظمة ، وذلك بسبب وجود العديد من الطرق لتجميع الأنشطة في المنظمات ، ووجود العديد من الاعتبارات والقواعد التي لا بد من مراعاتها أثناء عمليات التنظيم . ونظراً لأهميتها فإننا سنعالجها ضمن موضوعين رئيسيين هما :

(أ) طرق تجميع الأنشطة .

(ب) الاعتبارات الأساسية في تجميع الأنشطة .

وسنقدم لهما شرحاً تفصيلاً في الآتي :

(أ) طرق تجميع الأنشطة :

توجد عدة طرق لتجميع الأنشطة في المنظمات ، ويطلق عليها اسم طرق

التنظيم ، وأحياناً أنواع التنظيم . وتستخدم لتجميع الأنشطة في المنظمات الحكومية والخاصة ، ويعتبر ، مائلي ، من أكثرها استخداماً في المنظمات الحكومية :^(١)

- ١ — التنظيم على أساس الوظيفة (الغرض الرئيسي) Purpose (Function)
- ٢ — التنظيم على أساس المهنة Process
- ٣ — التنظيم على أساس جمهور المستفيدين Persons (Clientele)
- ٤ — التنظيم على أساس الموقع الجغرافي Place (Area or Territory)
- ٥ — التنظيم المركب (المختلط) Mixed (Org.)
- ٦ — التنظيم الشبكي (تنظيم المصفوفة) Matrix (Org.)

ولكل طريقة من هذه الطرق مزايا وعيوب ، وعلى المنظم أن يختار من بينها أفضل الطرق التي تتلاءم مع ظروف المنظمة ، وذلك عند تصحيحه للهيكل التنظيمي لها . وسنعالج في ما يلي الطرق المذكورة بعاليه :

١ — التنظيم على أساس الوظيفة (الغرض الرئيسي) :

وفقاً لهذا النوع من التنظيم فإنه يجمع في جهاز إداري واحد ، كل الموظفين العاملين في تقديم خدمة معينة ، أو إنتاج سلعة معينة . وبالنسبة للوزارات والمصالح الحكومية فإننا نلاحظ أنها منظمة حسب الوظائف التي تقوم بها ، أو الخدمات التي تؤديها ، فكل وظيفة من وظائف الدولة ينشأ جهاز للقيام بها ، أو لتأدية الخدمات المطلوبة . ولذا فإننا نجد أن هنالك وزارة للدفاع ، وللداخلية ، وللعدل ، وللخارجية ، وللمواصلات ، وللمعارف ، وللصحة .. إلخ .

(١) يستخدم في القطاع الخاص أنواع أخرى إضافة إلى الأنواع الستة المذكورة بعاليه ، مثل التنظيم على أساس العمليات أو مراحل الانتاج ، وعلى أساس أنواع السلع أو الخدمات ، وعلى أساس موبات العمل (وقت العمل) ... وغيرها .

ويقصد بالوظيفة ، الغرض الرئيسي المطلوب تحقيقه ، أو الخدمة الواجب تأديتها . وتنقسم الوظيفة ، أو الغرض الرئيسي ، إلى وظائف وأغراض ثانوية . فإذا أخذنا التنمية الادارية ، على سبيل المثال ، فإننا نجد أن هذه الوظيفة الرئيسية يمكن تقسيمها إلى وظائف ثانوية (فرعية) كاللدرج ، والبحوث ، والاستشارات (في مجال التنمية الادارية) ، وعند إنشاء جهاز للتنمية الادارية ، كمعهد إدارة عامة ، فإنه يجري تقسيمه إلى إدارات أو أقسام حسب الوظائف والنشاطات التي ستقوم بها (كالادارة العامة للتدريب ، والادارة العامة للبحوث ، والادارة العامة للاستشارات) ، انظر شكل رقم (٨ - ٤) تنظيم على أساس الغرض الرئيسي .

ومن مزايا هذا التنظيم :^(١)

١ — يساعد على التأكد من الوصول إلى الأهداف المرسومة للوحدة الادارية (كالوزارة والادارة) وذلك بحصر كل ما يتعلق بالوظيفة تحت إدارة رئيس واحد ، يشرف بدوره على كل ما يتعلق بها ، ويساعد على إنجاز العمل .

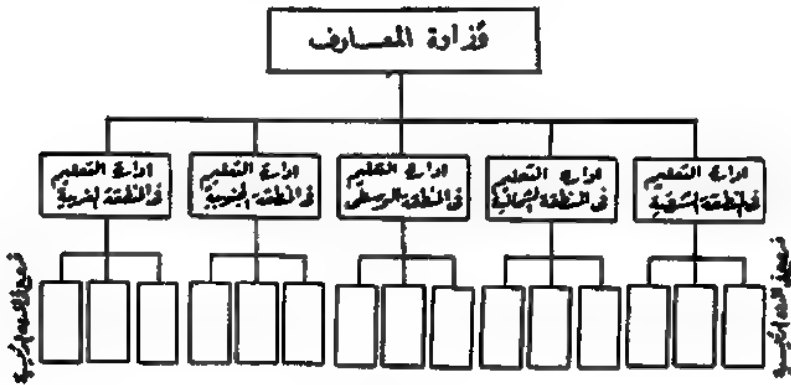
٢ — تعطي معنى واضحاً للجمهور يمكن فهمه بسهولة ، إذ يستطيع المواطنون أن يلمسوا ويشاهدوا بأنفسهم الخدمات التي تقدمها الحكومة في مختلف مجالات الخدمة العامة ، كاللعليم ، والصحة .. وغيرها .

٣ — يساعد على زيادة إنتاج الموظفين ، ورفع معنوياتهم ، وذلك لكون الغاية أو الهدف واضحاً بالنسبة لهم .

(1) L. Gulick and L. Urwick, *Papers on the Science of Administration*, (New York, Institute of Public Administration, 1954), pp. 21-23.



شكل رقم (٨-٤) على أساس القرض الرئيسي



شكل رقم (٨-٥)

ومن عيوب هذا التنظيم :

١ - يميل إمكانية الاستفادة مما يستجد من الخبرات الفنية في حقول الاختصاص الأخرى وذلك بسبب التركيز على الهدف الرئيسي .

٢ - يؤدي إلى احتمال إهمال الأعمال الثانوية الأخرى التي لا تدخل في صميم الهدف الأساسي الذي أنشئت من أجله الوزارة أو الإدارة الحكومية .

ويعتبر التنظيم على أساس الوظيفة من أكثر أنواع التنظيم قبولاً واستخداماً في الأجهزة الحكومية وفي الحياة العملية ، ويحبذ الرؤساء الإداريون وخبراء التنظيم .

٢ - التنظيم على أساس المهنة (العملية أو الطريقة) : (1) Process

ويميل هذا النوع من التنظيم إلى تجميع ذوي الاختصاص ، أو المهنة الواحدة ، في وحدة إدارية واحدة ، كأن تقوم بتجميع المهندسين المعماريين والمهندسين الميكانيكيين ، والمهندسين من كافة الاختصاصات في قسم أو إدارة أو مصلحة واحدة ، كوزارة الأشغال العامة ، بحيث يقدموا خدماتهم إلى الإدارات الأخرى . وما ينطبق على المهندسين ينطبق على المحاسبين ، والمستشارين القانونيين ، والأطباء ، وغيرهم .

ويلبس أن التنظيم على أساس المهنة لا يستخدم على نطاق واسع (في الأجهزة الحكومية) ، فلا تنشأ إدارات كثيرة على هذا الأساس . وتعود أسباب

(١) أما بالنسبة للتنظيم على أساس العمليات أو مراحل الإنتاج (Process) في القطاع الخاص ، فإنه تخصص وحدة إدارية لكل عملية أو مرحلة متميزة من عمليات الإنتاج ، وتجمع هذه الوحدات الإدارية تحت رئاسة جهة واحدة لتحقيق التنسيق بينها . ومن أمثلة ذلك أن مصنعاً للنسيج قد يكون من إدارة الغزل ، وإدارة للنسيج ، وإدارة للتجهيز ، وإدارة للصباغة ، وترتبط هذه الإدارات برئيس مجلس إدارة المصنع .

ذلك إلى أن هذا النوع من التنظيم غير مريح للإدارات ولا للوزارات ، ولا يؤدي إلى السرعة في إنجاز الأعمال . فإذا كانت هناك جهة مركزية مسؤولة عن الأعمال الهندسية في الدولة كوزارة الأشغال العامة ، وكان موكولاً إلى هذه الوزارة مهمة الاشراف على تنفيذ جميع الأعمال الهندسية في البلاد ، فإن هذا الترتيب يتطلب من كل وزارة وإدارة حكومية أن تقدم طلبها إلى هذه الوزارة عند حاجتها إلى صيانة مبنى من مبانيها ، أو بناء مبنى جديد ، لكن كثرة الطلبات المقدمة من الوزارات ، وطول الاجراءات التي تمر بها الطلبات قبل إنجازها قد تؤدي إلى تأخير الأعمال . ولذا فإننا نجد في بعض البلدان ، أنه بالإضافة إلى وجود وزارة مركزية للأشغال العامة ، فإن هناك إدارات هندسية تابعة لكل وزارة ومصلحة حكومية كبيرة (لأجل الحصول على الخدمات الهندسية بسرعة) .

ومن مزايا هذا التنظيم ما يلي :^(١)

- ١ — يضمن الاستفادة القصوى مما يستجد من الخبرات الفنية في حقول الاختصاص ، ويساعد على نهضة التخصص وتنوع الأعمال .
- ٢ — يساعد على إدخال الآلات والأجهزة التي توفر في الأيدي العاملة ، وتؤدي إلى نهضة الانتاج .

ومن عيوب هذا التنظيم :

- ١ — يؤدي إلى تضيق مجال اختصاص الموظف بحيث يصبح كل موظف مختص في ناحية واحدة .
- ٢ — يؤدي إلى تأخير إنجاز الأعمال خصوصاً عندما يكون المتخصصون يتبعون إدارات مختلفة ، ويقدمون خدماتهم لأجهزة متباينة .

(1) L. Gulick & L. Urwick, Op. cit. p. 23.

٣ — قد يؤدي مثل هذا التنظيم إلى زيادة الشعور بالتكبر والمجرفة في نفوس الموظفين ، وبهذا يصبح من الصعب إدارة شؤونهم .

٣ — التنظيم على أساس جمهور المستفيدين : (Persons (Clientele)

وبموجب هذا التنظيم فإنه تنشأ إدارة ، أو مصلحة ، أو وزارة لخدمة فئة أو جماعة معينة من المواطنين . كأنشاء إدارة المجاهدين لرعاية شؤون المجاهدين ، والرئاسة العامة لرعاية الشباب للاهتمام بشؤون الشباب في المملكة العربية السعودية . وفي بلدان أخرى نجد إدارات أو مصالح لرعاية شؤون اللاجئين ، والمحاربين القدامى ، وغيرهم .

ومن مزايا هذا التنظيم :^(١)

١ — توفير الاهتمام الكافي للمستفيدين ، وذلك بتسهيل وتنسيق عملية تقديم خدمات الحكومة لهم (المستفيدين) وذلك بمعرفة وتحددتها للمستفيدين من تلك الخدمات .

٢ — اختصار عملية التنقل بين الدوائر الحكومية المختلفة إذ يعرف المستفيد أن الجهة المعنية تقوم بتقديم كافة الخدمات له ، وإن كل الاجراءات اللازمة لتقديم الخدمة له محصورة في مكان واحد .

ومن عيوب هذا التنظيم :

١ — عدم التركيز على الاختصاص .

٢ — احتمال تحول هذه الجماعات من المواطنين إلى جماعات ضغط سياسية ، ولا سيما عندما تنظم نفسها ، وتوحد بين فئات أفرادها ، ولذا فإنها قد تسعى لخدمة مصالحها على حساب المصلحة العامة .

(1) L. Gulick & L. Urwick, Op. cit. p. 25.

٤ — التنظيم على أساس الموقع الجغرافي : Place (Area or Territory)

ويستخدم هذا النوع من التنظيم عندما تكون المنظمة تزاوّل نشاطها وتقدم خدماتها في مواقع مختلفة أو في مناطق جغرافية متباعدة . وبموجب هذا التنظيم فإن جميع أوجه نشاط المنظمة التي تزاوّل في منطقة جغرافية معينة ، تجمع مع بعض في إدارة في المنطقة وتُسند إدارتها إلى مدير إداري يشرف بدوره على وحدات إدارية أصغر (فروع وأقسام) موجودة في المنطقة وتتبع لإدارته . ومن أمثلة ذلك إنشاء إدارات للتعليم ، وللصحة ، وللزراعة في جميع مناطق المملكة . والغرض من ذلك هو الإشراف على الخدمات المقدمة للمواطنين بواسطة الفروع والأقسام الصغيرة من تلك المنظمات الموجودة في تلك المنطقة . وسرعة البت في الأمور والمشاكل التي تواجهها . (انظر الشكل رقم ٨ - ٥) فهو يوضح التنظيم على أساس الموقع الجغرافي .

ومن مزايا هذا التنظيم :

- ١ — يخفف عبء العمل عن الوزارة أو الجهاز المركزي . وذلك بتفويض الصلاحيات اللازمة للإدارات ، وللأفرع الموجودة في المناطق للقيام ببعض الأعمال .
- ٢ — السرعة في التصرف ، واتخاذ القرارات ، بشأن المشكلات المستعجلة والطارئة في المناطق (ولكن يصر إلى إخبار الوزارة المركزية فيما بعد ، بما اتخذ من قرارات) .
- ٣ — يؤدي إلى تفهم أعمق لحاجات المناطق وإلى تحسين الخدمات المقدمة إليها ، وذلك لأن موظفي المناطق الموجودين هناك يكونون أقدر على تفهم مشاكل المناطق الموجودين فيها .
- ٤ — يوفر فرصاً جيدة لتدريب المديرين ، واكتسابهم للخبرات الإدارية ، عن طريق وجودهم في المناطق وإدارتهم لأفرع المنظمة فيها .

ومن عيوب هذا التنظيم ما يلي :^(١)

- ١ - احتمال إساءة استخدام المديرين في المناطق للسلطات الممنوحة لهم مما يضر بسمعة المنظمة ككل .
- ٢ - احتمال إتباع سياسات في المنطقة تخالف السياسات التي يسيروا عليها المركز الرئيسي وبذلك تتباين السياسات في المناطق عنها في المركز الرئيسي .

كما تقدم يوضح لنا أن هنالك أربعة أنواع من التنظيم هي :

- ١ - التنظيم على أساس الوظيفة (أو الغرض الرئيسي) (Purpose)
 - ٢ - التنظيم على أساس المهنة أو العملية (Process)
 - ٣ - التنظيم على أساس جمهور المستفيدين (Persons)
 - ٤ - التنظيم على أساس الموقع الجغرافي (المكان) (Place)
- وتسهيلاً لحفظها فقد أطلق الأستاذ لوثر جوليك (L.Gulick) عليها اسم التنظيم على أساس الـ (Four P's) وذلك لكون أن كل نوع من أنواع التنظيم فيها يبدأ بحرف (P) الانجليزي .

• - التنظيم المركب (المختلط) : Mixed Organization

ويجتمع في هذا التنظيم أكثر من نوع من أنواع التنظيمات المذكورة سابقاً . والتنظيم المركب يعكس الواقع الفعلي في المنظمات الحديثة ، إذ يندر ، في المنظمات الحديثة إتباع نوع واحد من أنواع التنظيمات المذكورة سابقاً لتجميع أوجه النشاط . فيتم ، عادة ، الجمع بين أكثر من نوع من أنواع

(١) حسن متولي وآخرون ، العظيم والإدارة ، (الاسكندرية ، مطبعة الجهاد ، ١٩٨٠ م) ص ١٥٧ .

التنظيمات في منظمة واحدة ، ويعتمد ذلك على ظروف المنظمة واحتياجاتها .
ولذا ، فقد نجد أن هناك تنظيماً على أساس الوظيفة لوزارة ما ، كوزارة
المعارف ، وبداخل هذا التنظيم ، نجد أن هناك تنظيماً (تجميعاً) للوحدات
الإدارية على أساس الموقع الجغرافي ، كأن تكون هناك إدارات لوزارة المعارف
في المناطق الجغرافية المختلفة .

٦ - التنظيم الشبكي (تنظيم المصفوفة) : Matrix Organization

وهو من الأنواع الحديثة في التنظيم ، وفيه يتم الجمع بين التنظيم على
أساس المهنة ، والتنظيم على أساس الغرض الرئيسي . وقد ابتكر هذا النوع من
التنظيم لمواجهة احتياجات المنظمات الفنية المتخصصة (كمنظمات برامج
الفضاء ، والإدارات الهندسية ، والإدارات الفنية ..) ، ويهدف إلى تحقيق أكبر
استفادة ممكنة من الفنيين والمتخصصين ، وتشغيلهم في برامج ومشروعات
المنظمة المتنوعة ، حيث يتم تشكيل فرق عمل في هذه المنظمات ، وتشمل
كل فرقة عمل عدداً من الفنيين والمتخصصين في مجالات مختلفة (مهندس ،
باحث ، محاسب) ويرأس كل فرقة عمل مدير يتولى الإشراف على ، والتنسيق
بين ، أعضاء الفريق ، ويكون مسؤولاً أمام المدير العام الذي يعتبر 'مسؤول الأول'
عن البرنامج ، والمنسق الأساسي بين أعمال الفرق المختلفة التي يتكون منها
البرنامج . (لمزيد من المعلومات عن التنظيم الشبكي - تنظيم المصفوفة) ،
يمكن الاطلاع على خرائط المصفوفة التنظيمية المذكورة في قسم الخرائط
التنظيمية شكل رقم (٨ - ١٧)

وفيما يتعلق بالأخذ بأي نوع من أنواع التنظيم عند بناء المنظمات ، فإن
كل منظمة تقوم باختيار التنظيم الذي يناسب ظروفها وأوضاعها ، وتختار عادة
عدة أنواع من التنظيمات السابقة .

(ب) الاعتبارات الأساسية في تجميع الأنشطة :

لكي تنجح عملية تجميع الأنشطة (أو تقسيمها) في وحدات إدارية ، فإن هناك عدداً من الاعتبارات الأساسية التي لابد أن يراعيها المنظم ، وأن يعمل جهده لكي يحصل منها على أفضل مزيج (تنظيم) يلائم ظروف منظمته ، ومن هذه الاعتبارات ما يلي :^(١)

- ١ — الاستفادة من التخصص .
- ٢ — الحصول على التنسيق .
- ٣ — ضمان إعطاء الاهتمام اللازم للعمل الهام .
- ٤ — تسهيل الرقابة .
- ٥ — تخفيض التكاليف .

وسأوضح فيما يلي هذه الاعتبارات :

١ — الاستفادة من التخصص :

يحقق التخصص فوائد متعددة للمنظمة ، فالتخصص يزيد من المهارة ، ويقلل من التكاليف ، ويزيد من الإنتاج ويزيد من جودة السلعة ، ويحسن نوعية الخدمة المؤداة . وعند تقسيم الأعمال ، فإن الإداري أو المنظم يراعي الاستفادة من التخصص ، فهو يقوم بتجميع أوجه النشاط التي تحتاج إلى تخصص معين مع بعضها البعض ، فالمهندسون ، والمحاسبون ، والمستشارون القانونيون يجمعون كل فئة في وحدة إدارية واحدة .

(١) د . سيد محمد الحواري ، الإدارة « الطبعة الرابعة » (القاهرة ، مكتبة عين خمس ، ١٩٧٠ م) ، ص ٣٧١ — ٣٧٤ .

وهي مترجمة من المرجع التالي :

William Newman, *Administrative Action*, (London, Pitman and Sons LTD., 1966), P. 152.

٢ - الحصول على التنسيق :

إن الغرض الأساسي من التنظيم هو توحيد وربط جهود الأفراد ، وتيسير تحقيق الأهداف ، ولكي يتم ذلك فيجب أن لا يكون هناك تعارض أو إحتكاك بين الجهود ، وعدم وجود تعارض بين مجهودات الأفراد إنما هو دليل على التنسيق الجيد . ويحرص الإداري عند تجميع أوجه النشاط أو تقسيمها أن يتحقق التنسيق الكامل بين أجزاء المنظمة .

٣ - ضمان إعطاء الاهتمام اللازم للعمل الهام :

عندما يكون النشاط هاماً في المنظمة ، فإن ذلك يدعو لفصله عن النشاطات الأخرى ، ووضعه في إدارة أو وحدة إدارية منفصلة . وإذا كان النشاط هاماً جداً لنجاح المنظمة في أعمالها ، فإن ذلك ما يبرر وضعه في مستوى إداري أعلى في الهيكل التنظيمي للمنظمة ، كأن نربطه برئيس المنظمة مباشرة ، أما إذا كان النشاط قليل الأهمية فيمكن دمج مع نشاط آخر في قسم واحد . والهدف من ذلك هو إعطاء كل نشاط ما يستحقه من الاهتمام .

٤ - تسهيل الرقابة :

يفضل عند تقسيم أوجه النشاط أن يؤخذ في الحسبان عنصر تسهيل الرقابة . والرقابة تعني التأكد من أن ما تم (أو يتم) تنفيذه مطابق للخطة المقررة . ومن الأمور التي تسهل عملية الرقابة ، تجميع العمليات المتشابهة في هدفها تحت مسؤولية رئيس واحد ، كأن تجمع عمليات النقل والتخزين تحت رئاسة موظف واحد ، فهذان النشاطان يهتقان في الأعمال التجارية إلى توصيل البضاعة إلى المستهلك . ومن عناصر تسهيل الرقابة أن تضع جميع الموظفين والأقسام التي يشرف عليها موظف واحد في مكان واحد .

• — تخفيض التكاليف :

إن إنشاء إدارة أو قسم لكل نشاط من أنشطة المنظمة يزيد من التكاليف فيها ، ولذلك فإن تجميع أوجه النشاط المتشابهة يؤدي إلى تخفيض التكاليف ، مثال ذلك ، أن تجمع في قسم الأوراق في منظمة صغيرة أعمال البيد الوارد والصادر والمحفوظات . وبهذا فإننا نوفر نفقات تعيين رؤساء لهذه الأقسام فيما لو قسمنا هذا النشاط إلى ثلاثة أقسام ، كأن يكون هناك قسم للبيد الوارد وقسم للبيد الصادر ، وقسم للمحفوظات .

وإذا رجعنا إلى المثال السابق ، وهو معهد الإدارة العامة ، فإننا نجد على ضوء تحديد الأنشطة التي سيقوم بها المعهد ، أننا نحتاج إلى إنشاء وحدات إدارة (إدارات وأقسام) لترعى كل وحدة إدارة نشاطاً من أنشطة المعهد الرئيسية والفرعية . فنجد أننا نحتاج إلى إنشاء وحدات إدارة لتقوم بالأنشطة الرئيسية للمعهد وتسمى الوحدات التنفيذية ، وكذلك إنشاء وحدات إدارة لتقديم خدمات مساعدة للوحدات التنفيذية ويطلق عليها اسم الوحدات المساعدة ، وأيضاً وحدات استشارية لتقديم المشورة للوحدات التنفيذية ويطلق عليها اسم الوحدات الاستشارية .

وإستناداً إلى الأنشطة التي يمكن أن يقوم بها المعهد للوصول إلى أهدافه ، فإن الحاجة تقتضي إنشاء الوحدات الادارية التالية ، ضمن هيكله التنظيمي ، وهي :

- إدارة عامة للبرامج التدريبية أثناء الخدمة — وحدة تنفيذية
- إدارة عامة للبرامج الاعدادية — وحدة تنفيذية
- إدارة عامة للبرامج العليا — وحدة تنفيذية
- إدارة عامة للبرامج الخاصة — وحدة تنفيذية
- مركز للغة الانجليزية — وحدة تنفيذية

— مركز للوسائل التعليمية	— وحدة مساعدة
— إدارة لشئون التدريب	— وحدة مساعدة
— إدارة عامة للاستشارات	— وحدة تنفيذية
— إدارة عامة للبحوث	— وحدة تنفيذية
— إدارة للشئون الادارية والمالية	— وحدة مساعدة
— إدارة للتخطيط والمتابعة	— وحدة استشارية
— مركز للمعلومات	— وحدة مساعدة
— إدارة للعلاقات العامة والنشر	— وحدة استشارية / مساعدة
— سكرتارية للجنة الاصلاح الاداري	— وحدة استشارية

ولكي تسهل عملية الاشراف على هذه الوحدات الادارية (الكبيرة العدد) من قبل مدير عام المعهد ، تحدث وظائف رئاسية عالية ترتبط بالمدير العام للمعهد مثل ، نائب المدير العام لشئون التدريب ، لهشرف على جميع أنشطة التدريب في المعهد ، وترتبط به الوحدات الادارية المتعلقة بالتدريب .

وتحدث وظيفة نائب المدير العام للاستشارات والبحوث ، لهشرف شباغلها على نشاطي البحوث والاستشارات في المعهد ، وكذلك تحدث وظيفة مدير عام للشئون الادارية والمالية ، ووظيفة مدير لمركز المعلومات ، ووظيفة مدير عام للعلاقات العامة والنشر . وبذلك يصبح التنظيم الاداري للمعهد على النحو التالي :

* مدير عام المعهد ، ويرتبط به ما يلي :^(١)

- نائب المدير العام لشئون التدريب .
- نائب المدير العام للاستشارات والبحوث .

(١) يمكن رسم خريطة تنظيمية لمعهد الادارة العامة من المعلومات المذكورة هنا ، والتي تبين الوظائف الرئاسية في المعهد والوحدات الادارية التي ترتبط بها (ولزهد من الاضاح انظر الخريطة التنظيمية لمعهد الادارة العامة لعام ١٤٠٣ — ١٤٠٤ هـ شكل رقم ٨ — ٢١) .

- مدير عام الشؤون الإدارية والمالية .
- مدير مركز المعلومات .
- مدير عام العلاقات العامة والنشر .
- إدارة التخطيط والمتابعة .
- سكرتارية لجنة الإصلاح الإداري .

* نائب المدير العام لشؤون التدريب ، وترتبط به الوحدات الإدارية التالية :

- الإدارة العامة للبرامج التدريبية أثناء الخدمة .
- الإدارة العامة للبرامج الإعدادية .
- الإدارة العامة للبرامج الخاصة .
- مركز اللغة الإنجليزية .
- مركز الوسائل التعليمية .
- الإدارة العامة لشؤون المتدربين .

* نائب المدير العام للاستشارات والبحوث ، وترتبط به الوحدات الإدارية التالية :

- الإدارة العامة للاستشارات .
- الإدارة العامة للبحوث .
- الإدارة العامة للمكتبات .

* مدير عام الشؤون الإدارية والمالية ، وترتبط به الوحدات الإدارية التالية :

- إدارة الشؤون المالية .
- إدارة شؤون الموظفين .
- إدارة الخدمات العامة .
- مركز الاتصالات الإدارية .

* مدير عام العلاقات العامة والنشر ، وترتبط به الوحدات الادارية التالية :

— إدارة العلاقات العامة .

— إدارة النشر .

— المطبعة .

* مدير مركز المعلومات ، وترتبط به الوحدات الادارية التالية :

— إدارة الحاسب الآلي .

— إدارة المصغرات الفيلمية .

وفي حالة مزاوله المنظمة لنشاطاتها في مناطق جغرافية متباعدة ، فإنها تنشئ فروعاً لها في تلك المناطق ، مثال ذلك ، إنشاء فرع لمعهد الادارة العامة في المنطقة الغربية (في جدة) ، وفرع آخر لمعهد الادارة العامة في المنطقة الشرقية (في الدمام) .

٤ — تحديد العلاقات بين الوحدات الادارية :

(الوحدات التنفيذية ، والاستشارية ، والمساعدة)

تواجه المنظم بعد تكوين الوحدات الادارية في المنظمة ، مهمة تحديد العلاقات بين تلك الوحدات . إذ لابد من تحديد طبيعة عمل كل وحدة إدارية ، واختصاصاتها ، ودورها في تحقيق أهداف المنظمة ، والسلطات التي تتمتع بها ، وعلاقاتها بالوحدات الأخرى ، وبشكل عام ، تقسم الوحدات الادارية من حيث طبيعة العمل الذي تقوم به ، ومن حيث السلطة التي تتمتع بها ، إلى ثلاثة أقسام رئيسية وهي :

(أ) الوحدات التنفيذية .

(ب) الوحدات الاستشارية .

(جـ) الوحدات المساعدة .

ولهما على توضيح للمهام الرئيسية ، وسلطات هذه الوحدات .

(ويوضح الشكل رقم (٨ - ٦) هيكل تنظيمي يبين الوحدات التنفيذية ، والاستشارية ، والمساعدة) .

(أ) الوحدات التنفيذية : Line or Operating Units

هي الوحدات الادارية التي تقوم بالوظائف ، والأنشطة ، والمهام الرئيسية التي أنشئت المنظمات من أجلها . وتمثل أعمالها في تقديم خدمات للجمهور ، أو في إنتاج سلع معينة . وتمتع هذه الوحدات بمسلطات تنفيذية ، حيث يكون لها الحق في اتخاذ القرارات ، ولها صلاحيات إصدار الأوامر ، والتعليمات ، اللازمة لتنفيذ أعمالها إلى المرؤسين التابعين لها . وتنساب السلطة في الوحدات التنفيذية (في الخرائط التنظيمية التقليدية) من أعلى إلى أسفل ، فالمدير الأعلى يملك صلاحية إعطاء الأوامر والتعليمات إلى من يليه ، وهكذا .. إلى أن يصل إلى أصغر موظف في المنظمة ، ولا يجوز لمن صدرت إليه الأوامر والتوجيهات رفض تنفيذها . ومن الأمثلة على الوحدات التنفيذية ، الوحدات الادارية التي تقدم خدمات صحية في وزارة الصحة (كالمستشفيات ، والمستوصفات ، والعيادات ، والأجهزة المشرفة عليها) ، والوحدات الادارية التي تقدم خدمات تعليمية في وزارة المعارف (كالمدارس ، والكليات المتوسطة ، وإدارات التعليم .. ونحوها) .

أما على مستوى الدولة ، فإن الجهات التي تقوم بتقديم خدمات للمواطنين ، أو إنتاج سلع معينة ، يطلق عليها إسم الأجهزة التنفيذية . وتنقسم هذه الأجهزة^(١) إلى قسمين رئيسيين هما الوزارات ، والمؤسسات العامة .

(١) للتمييز بين الأجهزة والوحدات الادارية ، فأرى أن تطلق كلمة جهاز على كيان إداري كامل كوزارة ، أو مصلحة ، أو مؤسسة . أما الوحدة الادارية ، فتطلق على جزء أو قسم من كيان إداري .

(ب) الوحدات الاستشارية : Staff Units

وتقوم بتقديم خدمات استشارية من شأنها أن تساعد الوحدات التنفيذية في القيام بأعمالها الأساسية بصورة نظامية وسليمة وفعالة ، فهي تقوم بتقديم الاستشارات الادارية ، والقانونية ، والفنية المتخصصة للوحدات التنفيذية ، كما تقوم بإجراء الدراسات ، والبحوث ، والتخطيط والمتابعة ، وكافة الأعمال الاستشارية التي تحتاج إليها الوحدات التنفيذية . وتقوم الوحدات التنفيذية بتبني بعض تلك المقترحات ، وإصدار القرارات اللازمة لتنفيذها فيما بعد .

وتقسم الوحدات الاستشارية إلى قسمين رئيسيين هما :

١ — الوحدات الاستشارية العامة : General Staff

وهي التي تساعد المدير الإداري في القيام بأعماله الإدارية اليومية ، وتقديم الرأي والمشورة بشأنها ، وجمع المعلومات ، ثم بدراستها ، واخراجها ، وهي تعمل كالمصفاة كما وصفها الأستاذ فينر ، فهي تستقبل جميع المعاملات والرسائل المرسلة إلى الرئيس ، وتقوم بدراستها ، وتصنيفها ، وإعداد ملخصات عنها للعرض على الرئيس ، ولا تسمح إلا بعرض المعاملات والأمر الهامة عليه وذلك توفيراً لوقته للأمر الهامة . وقد يوكل الرئيس إليها أحياناً مهام محددة ، كجمع المعلومات عن موضوعات معينة ، أو إجراء الدراسات لمشكلات هامة ، وتقديم التوصيات للرئيس بشأنها ، ومن الأمثلة عليها ، مساعدو الرئيس ، ومكاتب سكرتارية الرؤساء ، والعاملين فيها من مستشارين وإداريين .

٢ — الوحدات الاستشارية المتخصصة : Specialized Staff ^(١)

وهي التي تقدم المشورة للرئيس الإداري في مجالات متخصصة ، وتتكون

(1) William Newman and James Logan, *Business Policies and Central Management*, (Cincinnati, South-Western Publishing Co., 1965), P. 464-465.

من خبراء وإختصاصيين في مجالات معينة ، كالتواحي القانونية ، والأدابة ،
والمالية ، والتخطيط والميزانية ، والتنظيم ، والعلاقات العامة ، والهندسة ،
والطب ... وغيرها . ويقوم الاختصاصيون فيها بتقديم المشورة للرئيس الإداري
كل في مجال تخصصه .

وقد ظهرت الحاجة للوحدات الاستشارية نتيجة لصعوبة ، وتنوع
المشكلات التي تواجه المدير الإداري ، والميل إلى التخصص في كثير من
المجالات في الوقت الحاضر ، ولأغراض توفير الخبرات المتخصصة غير
الخويرة لدى الإداريين . وإنطلاقاً من ذلك ، فقد أصبح الرئيس الإداري يستعين
بالخبراء والمتخصصين لإبداء الرأي ، فيما يدخل في حقول اختصاصهم من
أمر ، وفي الرأي الأخير له ، فهو الذي يتخذ القرار ، فيما يراه مناسباً ، بعد
استشارة المختصين .

أما من ناحية السلطة ، فإن الوحدات الاستشارية تتمتع بسلطات
استشارية ، فهي تتمتع بصلاحيات إعداد توصيات واقتراحات لمديري الإدارات
التنفيذية ، ولكن توصياتها ليست ملزمة لهم ، إذ يجوز للمدير الذي تقدم له
التوصيات والمقترحات أن يعمل بها أو يرفضها . وإذا تبني المدير بعض
التوصيات ، فإنه يصدر أمراً بتنفيذها ، وتحمل النتائج ، وبذلك فإن أمر
التنفيذ يصدر عن المدير التنفيذي ، وليس عن المستشار الذي أعد التوصية .
وتنسب السلطة الاستشارية من أسفل إلى أعلى (في الخريطة التنظيمية
التقليدية) ، وذلك على شكل خطط ودراسات ومقترحات يعدها
المستشارون ، وإذا تبني المدير التنفيذي شيئاً منها ، فإنه يأمر بوضعها موضع
التنفيذ وتحمل النتائج .

وترتبط الوحدات الاستشارية^(١) ، غالباً ، برئيس المنظمة ، أو بالجهة التي

(١) نشأت فكرة التنفيذيين والاستشاريين (Line and Staff) والتميز بين وظائفها ، في المنظمات
المصرية أولاً ، ثم أدخلت فيما بعد إلى نظميات القطاع الخاص ، وأعوأ في الأجهزة الحكومية .

تقدم لها خدمات استشارية في المنظمة . أما على مستوى الدولة ، فقد تنشأ أجهزة لتتولى تقديم خدمات استشارية للوزارات والمصالح الحكومية الأخرى ، ومن الأمثلة على ذلك ، الإدارة المركزية للتنظيم والإدارة في المملكة العربية السعودية ، التي تقدم خدمات استشارية ، في مجالات التنظيم وتبسيط الإجراءات ، للوزارات والمصالح الحكومية في المملكة العربية السعودية .

(ج) الوحدات المساعدة : Auxiliary Units

وهي الوحدات التي تقوم بتقديم خدمات مساعدة عامة للوحدات التنفيذية ، فهي تقوم بتقديم خدمات من شأنها أن توفر الظروف المناسبة للوحدات التنفيذية ، تمكينها من التفرغ بأعمالها الأساسية . ومن الأمثلة على الخدمات التي تقدمها الوحدات المساعدة للوحدات التنفيذية ، في الوزارات والمصالح الحكومية ، الخدمات الإدارية ، والمالية ، والمستودعات ، والمستشفيات ، والصيانة ، والحركة .. وغيرها . وتتعامل الوحدات المساعدة أحياناً مع الجمهور ، ولكن في حدود ضيقة ، فالإدارة المالية بالمنظمة ، وهي إدارة مساعدة ، قد تكون لها معاملات مباشرة مع بعض فئات الجمهور الذين يترددون على المنظمة فيما يتصل بالأمور المالية ، وكذلك إدارة شؤون الموظفين فيما يتعلق بأعمال التوظيف .

أما من ناحية السلطة ، فإن الوحدات المساعدة^(١) تملك صلاحية اتخاذ القرارات ، وإصدار الأوامر والتعليمات إلى الوحدات الأخرى وذلك في حدود اختصاصها ، وتسمى السلطة التي تتمتع بها الوحدات المساعدة بالسلطة الوظيفية ، وهي الصلاحية المبنية على تخصص شخص ما ، أو إدارة ما ، في

(١) على العمدة أحمد ، مفهوم الخدمات المساعدة ودور الوحدات التي تقع بها وأهميتها في العملية الإدارية ، بحث لنوبة الوحدات المساعدة ، الرياض ، معهد الإدارة العامة ، ١٤٠٣ هـ ، ص ٢٠ .

تقديم خدمات معينة للادارات الأخرى ، مثال ذلك ، مدير إدارة الكمبيوتر (١) في وزارة ما ، فهو قد يعطي توجيهات لموظفي الادارات الأخرى لتزويده بمعلومات ويقومون تلزم له أثناء قيام إدارته بأعمالها ، ويقبل عادة هؤلاء الموظفين توجيهاته ، بتزويده بما يطلبه من بيانات ، وذلك بحكم وظيفته وتخصصه ، وليس لأنه رئيسهم المباشر . وقد تفوض بعض الوحدات المساعدة سلطات معينة ، كأن تفوض إدارة شئون الموظفين صلاحية حسم مبلغ معين من راتب الموظف الذي يتأخر عن العمل ، لمدة أيام ، أو صلاحية إعداد قرارات تجديد عقود الموظفين (المتعاقدين) ، وأجازاتهم ، وصرف حقوقهم المالية .

وتوجد أجهزة مساعدة على مستوى الدولة تقدم خدماتها للأجهزة التنفيذية (الوزارات والمصالح) ، وتتصف هذه الخدمات بأنها تأخذ طابع الشمول ، إذ تحتاج إليها جميع الأجهزة التنفيذية . ولأغراض الكفاءة والاقتصاد في النفقات ، فقد أنشأ عدد من دول العالم إدارات وأجهزة مركزية للقيام بتلك المهام والخدمات . وترسل الوزارات والادارات طلباتها من البضائع والخدمات إلى الأجهزة المساعدة ، لتقوم الأخرى بتجميعها ، واتخاذ الترتيبات المناسبة لتلبيةها . ومن الأمثلة على هذه الأجهزة ، الادارة المركزية للمشتريات والمخازن ، والديوان العام للخدمة المدنية ، ومعهد الادارة العامة . فتقوم الادارة المركزية للمشتريات والمخازن بتجميع طلبات الوزارات من البضائع ، ثم بتأمينها بأسعار الجملة . ويقوم الديوان العام للخدمة المدنية بالمساعدة في اختيار وترقية الموظفين في جميع الأجهزة الحكومية ، أما معهد الادارة العامة فيقوم بعقد دورات تدريبية لموظفي الدولة لتلبية طلبات وحاجات الأجهزة الحكومية من التدريب .

وتختلف الأجهزة المساعدة عن الأجهزة التنفيذية في أنها (الأجهزة

(١) علي عبد الوهاب ، مقدمة في الادارة ، (الرياض ، معهد الادارة العامة ، ١٤٠٢ هـ) ، ص ٨٨ .

المساعدة) لا تقدم خدماتها بشكل مباشر لجمهور المواطنين كما تفعل الأجهزة التنفيذية، ولكنها تقدم خدماتها إلى الأجهزة التنفيذية. كما تختلف الأجهزة المساعدة عن الأجهزة الاستشارية في أن طبيعة الأعمال والخدمات التي تقدمها الأجهزة المساعدة تختلف عن تلك التي تقدمها الأجهزة الاستشارية. فخدمات الأجهزة المساعدة عامة، وتشمل العديد من الأجهزة التنفيذية، لكن خدمات الأجهزة الاستشارية تكون على نطاق ضيق، وتشمل المهام والأعمال الهامة التي لا يفوضها الرئيس الإداري إلى الأجهزة التنفيذية، كالخطيط، وإعداد البحوث والدراسات، بخصوص القرارات الهامة. أما من ناحية السلطة، فإن الأجهزة المساعدة تتمتع بسلطة أوسع من الأجهزة الاستشارية، فهي لا تقدم نصائح واستشارات كما تفعل الأجهزة الاستشارية، ولكنها تقوم بأعمال وخدمات، وهي في حدود اختصاصها تملك صلاحية إصدار القرارات، أما الأجهزة الاستشارية، فدورها محدود ومقتصر على إجراء الدراسة وتقديم المشورة والنصح.

وقد اختلف علماء الإدارة العامة بخصوص الأجهزة المساعدة، فمنهم من يرى أنها تعتبر قسماً من أقسام الأجهزة الاستشارية⁽¹⁾. كالأستاذ فيفتر (J. Pfifner)، أما الأستاذان ويلوبي (Willoughby) ووايت (L. White)، فإنهما يريان أن أعمال تلك الأجهزة تختلف عن أعمال الأجهزة الاستشارية، فهي لا تقدم نصائح ومشورة، بل أنها تقوم بخدمات معينة، ذات طابع عام، تشترك فيها جميع الأجهزة الحكومية (House-Keeping Services) للوزارات والأجهزة الحكومية، وتتمتع بصلاحيات في حقل اختصاصها، ولذا فإنها تقع في مكان وسط بين الأجهزة التنفيذية، والأجهزة الاستشارية، ويجب أن تعامل

(1) J. Pfifner and R. Presthus, *Public Administration*, (Fifth Edition), (New York, The Ronald Press, 1967), p. 195.

كنوع مميز من أنواع الأجهزة ، ويقترح الأستاذ وايت أن يطلق عليها اسم الأجهزة المساعدة^(٢) (Auxiliary Agencies) .

أشكال التنظيم : Types of Organization

يتخذ التنظيم الرسمي للمنظمات أشكالاً متعددة ، وقد تطورت هذه الأشكال (أو الأنواع) تدريجياً مع مرور الزمن . وتساعد معرفة هذه الأشكال المنظم ، عند بنائه للمنظمة ، وعند تصميم الخريطة التنظيمية لها ، فيسترشد بها في تحديد شكل التنظيم المناسب للمنظمة .

وتقسم أشكال التنظيم الرئيسية إلى ثلاثة أقسام ، ويرتكز التقسيم هنا على أساس السلطة التي تتمتع بها الوحدات الادارية ، ولكل شكل مزايا وعيوب ، ويستحسن الجمع بين عدة أشكال عند بناء المنظمة ، أما أشكال التنظيم الرئيسية فهي :

(أ) التنظيم التنفيذي : Line Organization

ويطلق عليه أحياناً اسم التنظيم الخطي ، أو التنظيم الرأسي ، أو التنظيم التنازلي . ويعتبر من أقدم وأبسط أنواع التنظيم . وقد عرف وطور هذا النوع من التنظيم أولاً في الجيش ، والكنيسة الكاثوليكية ، ومن ثم أدخل إلى المنظمات المدنية والأجهزة الحكومية . وحسب هذا النوع من التنظيم فإن السلطة تسير بشكل تسلسلي ، من أعلى إلى أسفل ، ففيه تمتد السلطة من رئيس المنظمة (الرئيس الأعلى) إلى الرؤساء في الادارة الوسطى ، ثم إلى المشرفين الذين يتولون مهام الاشراف على الموظفين التنفيذيين . وتسير السلطة فيه ، في خطوط متصلة من رئيس المنظمة إلى أن تصل إلى الموظفين التنفيذيين ، كما هو موضح في الشكل (٨ - ٧) ، ويشرف الرئيس على كل شيء يختص بإدارته ،

(2) L. White, Introduction to the Study of Public Administration, New York, The MacMillan Co., 1967), pp. 31-32.

فهو يصدر الأوامر والتعليمات ، وإليه ترجع كل الأمور . ويعكس التنظيم التنفيذي الهيكل الأساسي للأجهزة التنفيذية التي وضعناها سابقاً . يستخدم كأساس لتنظيم المنظمات الصغيرة الحجم ، البسيطة ، التي تخلو من الاستشاريين .

ويتميز التنظيم التنفيذي بالبساطة والوضوح ، ففيه يعرف كل موظف واجباته ومسؤولياته ، ويعرف من هو رئيسه ، ومن له حق اتخاذ القرارات عند كل مستوى من المستويات الادارية ، كما أنه يتميز بالسرعة في اتخاذ القرارات ، وسرعة البت في المشاكل والأمور التي تواجه المنظمة ويعتبر من أفضل أنواع التنظيم بالنسبة للمنظمات الصغيرة ، والبسيطة في أعمالها .

إلا أن من عيوب هذا التنظيم ، أنه يؤدي أحياناً إلى تركيز السلطة في يد الرئيس الاداري الأعلى ، أو في عدد قليل من الرؤساء . وفيه لا يوجد مجال للتخصص ، ولا يساعد الرئيس مستشارون أو اختصاصيون ، فكل رئيس يقوم بممارسة نشاطه في عدة ميادين ، وهذا من شأنه أن يؤدي إلى زيادة الأعباء على الرؤساء ، وإلى بعثرة جهودهم في ميادين مختلفة ، مما يؤدي إلى عدم إعطاء بعض المهام ما تستحقه من الدراسة والاهتمام . كما أنه من الصعب وجود المدير الاداري الذي يتمتع بخبرات واسعة في مجالات مختلفة .

(ب) التنظيم الوظيفي (أو التخصصي) : Functional Organization

لقد طور هذا النوع من التنظيم الأستاذ فردريك تايلور (F. Taylor) وذلك بفرض الاستفادة من خبرات الاختصاصيين في المستوى التنفيذي من الأعمال ، لأجل زيادة الإنتاج ، ورفع مستوى الكفاءة والفعالية في المصنع .

وحسب التنظيم الوظيفي ، فإننا نجد عدداً من المشرفين في المستوى التنفيذي ، وأن كل مشرف يصبح متخصصاً في مجال معين من مجالات العمل ، يكرس له كل وقته واهتمامه ، ويصبح مسؤولاً عن تنفيذ ذلك الجانب من العمل الذي يدخل في مجال اختصاصه . وقد ظهر التنظيم الوظيفي نتيجة

لكبر حجم المنظمات ، وتعدد نشاطاتها ، وظهور الحاجة إلى وجود اختصاصيين ، في مجالات متنوعة ، وصعوبة قيام رئيس المنظمة بالاشراف والتوجيه على العديد من التخصصات .

ومن مزايا هذا التنظيم أن تقسيم العمل فيه مبني على أساس التخصص ، وهذا من شأنه أن يزيد من كفاية وفعالية المنظمة ، فالموظفون يكونون على اتصال مباشر بذوي الاختصاص ، ويأخذون منهم المعلومات⁽¹⁾ وهذا مما يسهل مهمة الاستفسار منهم عن الأمور الغامضة ، ويسهل بوجه عامة مهمة قيامهم بالأعمال .

ومن عيوب هذا التنظيم ، عدم وضوح السلطة والمسؤولية فيه . فالموظف قد يجد نفسه مسؤولاً أمام رئيسين (مشرفين) أو أكثر عن أعماله ، ذلك ناتج عن تعدد الاختصاصيين الذين يشرفون على أعمال الموظفين ، ولتداخل مجالات إشرافهم . وإن وجود أكثر من رئيس للموظف الواحد ، يؤدي إلى الفوضى والارتباك في الأعمال ، إلى صدور الأوامر المتضاربة إليه من قبل الرؤساء العديدين ، وإلى حدوث الاحتكاك فيما بينهم ، ومثل هذه الحالة تخالف مخالفة صريحة قاعدة معروفة ومتفق على صحتها ، وهي قاعدة وحدة الرئاسة .

والتنظيم الوظيفي يعكس الوضع الذي يعطى فيه الموظفون في الأجهزة الاستشارية صلاحيات تنفيذية ، في مجالات اختصاصهم . فمثل هذه الحالة تؤدي إلى تعدد الرؤساء بالنسبة للموظفين ، وإلى ارتباك في الأعمال . (ولذا إتضح فيما بعد ونتيجة لتطبيق هذا التنظيم أن من الأفضل أن يقدم المستشارون والاختصاصيون الرأي والمشورة ، كل في مجال اختصاصه ، إلى الرئيس الإداري ، وأن يترك أمر التنفيذ إلى الرئيس الإداري) .

ونظراً لعيوب التنظيم الوظيفي ، فإننا لا نجد في الحياة العملية ، في الوقت الحاضر ، تنظيماً وظيفياً مطلقاً . ولكننا نجد مزيجاً من التنظيم التنفيذي

(1) J. Neuner and L. Keeling, Administrative Office Management, fifth edition, (Cincinnati, South-Western Publishing Co., 1966), p. 51.

والتنظيم الوظيفي ، ويطلق على هذا النوع من التنظيم ، التنظيم التنفيذي الاستشاري .

ويوضح الشكل (٨ — ٨) التنظيم الوظيفي ، وفيه يلاحظ أن جميع الأمور التي تتعلق بالتوظيف تقوم بها إدارة التوظيف ، وكذلك فيما يتعلق بالتدريب ، والشؤون المالية ، والإرشاد ، فتقوم بها الإدارات المختصة بها . ويلاحظ من الشكل أن الموظفين مرتبطون بالاختصاصيين الموجودين في تلك الإدارات .

(ج) التنظيم التنفيذي الاستشاري الوظيفي : Line and Staff Organization

ويطلق هذا النوع من التنظيم على الأجهزة الإدارية التي يتضمن ملاكها الوحدات التنفيذية الرئيسية وبعض الوحدات الاستشارية ، كإدارة القانونية ، والإدارة الفنية ، وعلى الوحدات المساعدة كإدارة شؤون الموظفين والإدارة المالية .

وفي هذا النوع من التنظيم ، يكون للرئيس الإداري (التنفيذي) عدد من المستشارين والخبراء المتخصصين في مجالات متعددة ، ويقتصر عمل هؤلاء المستشارين والخبراء على تقديم النصائح والإرشاد إلى الرئيس الإداري ، وليست لديهم صلاحيات إعطاء الأوامر للموظفين ولا اتخاذ القرارات . أما السلطات التنفيذية فتبقى بيد الرؤساء الإداريين في الوحدات التنفيذية ، الذين تسير سلطتهم من أعلى إلى أسفل . وفيما يتعلق بالمستشارين ، فإنه لا سلطة تنفيذية لديهم ، فهم يقدمون الاقتراحات والتوصيات إلى الرئيس الإداري المسؤول ، وإذا ما ائتمن (الرئيس الإداري) بأهمية وجاهة مقترحاتهم وتوصياتهم ، فإنه يتبناها ، ويأمر بتنفيذها ، وبذلك فإن التوصيات تنفذ وتحمل مسؤولية تنفيذها الرئيس الإداري .

ويعتبر التنظيم التنفيذي الاستشاري الوظيفي من أفضل أنواع التنظيم ، وأكثرها إنتشاراً في بلدان العالم . ومن مزاياه أنه يوفر للمنظمة ولرؤساء الإداريين

المعلومات والحقائق العلمية ، والفنية ، والقانونية ، وكافة مجالات التخصص التي تحتاجها المنظمة ، والتي تساعد على القيام بأعمالها بطريقة أفضل . وفي هذا التنظيم ، فإن السلطة والمسؤولية محددة بوضوح ، فالمستشار يقدم الرأي والمشورة للرئيس الإداري ، والرئيس الإداري سلطة التنفيذ وتحمل المسؤولية عن ذلك .

ومن عيوب هذا التنظيم احتمال قيام الصراع بين الإداريين (المنفذين) وبين المستشارين (الخبراء) نتيجة لاختلاف الآراء بينهم . فالإداريون يتصفون بالنظرة الشاملة ، وبأخذهم العديد من الاعتبارات ، بالإضافة إلى الحقائق العلمية ، قبل اتخاذهم للقرارات ، ومن تلك الاعتبارات ، الاعتبارات السياسية والاجتماعية وغيرها . بينما المستشارون والخبراء متخصصون في مجالات معينة ، ويهتمون بالحقائق والجوانب العلمية ، ومنها يستمدون آراءهم ، ولا يأخذون الجوانب الأخرى بعين الاعتبار .

وبوضح الشكل (٨ - ٩) خارطة لتنظيم تنفيذي إستشاري وظيفي . فالجهاز التنفيذي يضم رئيس المنظمة ، والمدير التنفيذي ، والأقسام التابعة للمدير التنفيذي ، والسلطة التنفيذية تسير فيه من أعلى إلى أسفل . والجهاز الاستشاري يشمل وحدة التنظيم والأساليب والإدارة القانونية ، أما الإدارة المالية ، وإدارة شؤون الموظفين فتعتبر من الأجهزة المساعدة التي تقدم خدماتها للأجهزة التنفيذية الرئيسية .

اللجان

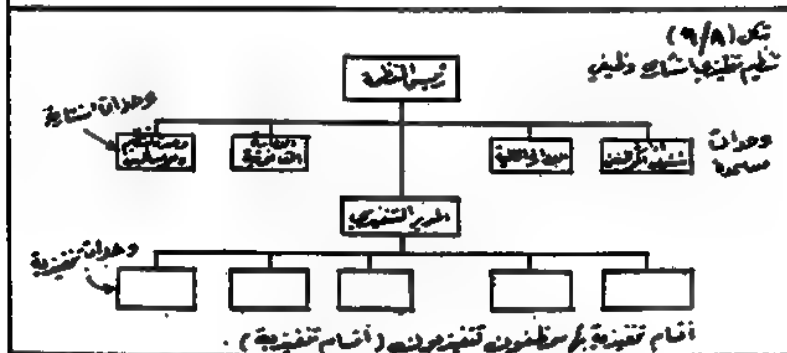
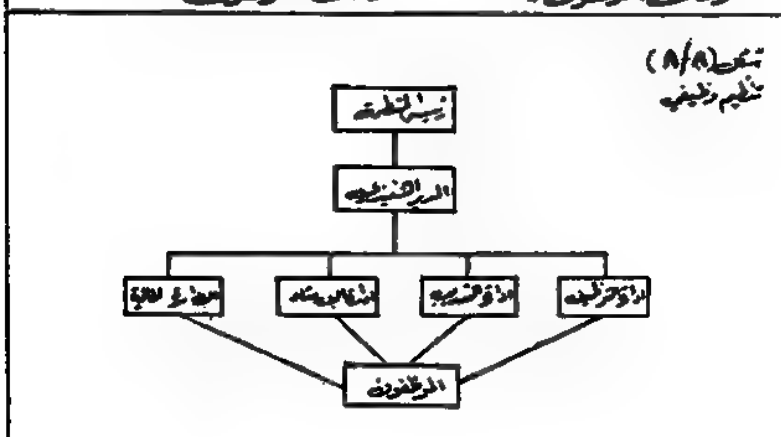
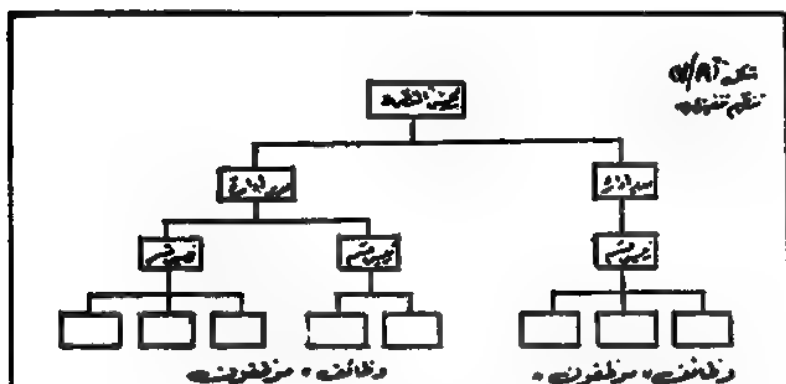
يتضمن التنظيم الإداري بالإضافة إلى تقسيم النشاطات بين الإدارات والأقسام ، الاهتمام بدور اللجان في التنظيم ، فاللجان يلجأ إليها لإنجاز بعض المهام بشكل أفضل من إناطتها إلى أفراد ، وتستخدم كوسيلة مساعدة لتقديم الرأي والمشورة ، كما تستخدم كوسيلة لربط أجزاء المنظمة ببعضها ،

والتنسيق بين أعمالها . ونظراً لما للجان من مزايا وعيوب ، فإننا سنلقي هنا بعض الضوء عليها .

تعرف اللجنة بأنها مجموعة من الأفراد موكول إليها مهمة القيام بعمل معين ، وذلك بشكل جماعي . وإذا أعطيت اللجنة صلاحيات تنفيذية ، كأن تكون لديها القدرة على اتخاذ القرارات ، وإصدار الأوامر والتوجيهات ، فإنها تعتبر لجنة تنفيذية ، أما إذا كانت اللجنة مسؤولة فقط عن إجراء الدراسات ، وتقديم المقترحات والتوصيات ، فإنها تعتبر لجنة استشارية . واللجنة قد تكون دائمة أو مؤقتة ، واللجنة الدائمة هي التي تحدد لها اختصاصات تمارسها بشكل مستمر ، كلجنة التخطيط والمتابعة ، أو لجنة الاشراف على مجلة ما . أما اللجنة المؤقتة فهي التي توكل إليها مهمة معينة ، وتنتهي بإنتهاء مهمتها ، كاللجنة التحضيرية لاقامة معرض ما ، أو لجنة إعداد الدليل التنظيمي لمنظمة ما .

وتوجد اللجان في العديد من المنظمات الحكومية والخاصة ، وتنتشر في جميع المستويات الادارية . فهي تمتد من رئاسة الوزراء (مجلس الوزراء) إلى قاعدة الهرم التنفيذي . ويعترف رسمياً بوجود اللجان في جهاز المنظمات وتظهر اللجان الرسمية على الخرائط التنظيمية لها . ومن أمثلة اللجان الهامة في المملكة العربية السعودية ، اللجنة العليا للإصلاح الإداري ، ولجنة التدريب ، واللجنة العليا للحج ، ويشارك في هذه اللجان أعضاء من عدة جهات حكومية . أما بالنسبة للجان على مستوى جهاز وزارة فهناك لجنة البيت في المناقصات ، ولجنة المشتريات .

وتستخدم اللجان بشكل واسع في المستويات العليا للمنظمات . وذلك لدراسة المشكلات والموضوعات التي لها جوانب متعددة ، وتدخل ضمن اختصاص عدد من الادارات ، فلأجل تحقيق التنسيق بين أعمال تلك الادارات ، وتبادل الرأي فيما بينها ، فإنه تشكل لجان لدراسة المشكلات



والموضوعات المشتركة . ويستعان باللجان لدراسة الموضوعات التخصصية حيث يشترك فيها الفنيون والمختصون ، إلا أن دور اللجان ، في مثل هذه الحالات ، يبقى مقصوراً على تقديم الرأي والمشورة والتوصيات ، وتبقى سلطة الأمر والتنفيذ بيد الرئيس الإداري . كما تستخدم اللجان إذا كان القرار المطلوب اتخاذه على درجة كبيرة من الأهمية ، ويلزم لاتخاذ توافر خبرات متنوعة .

ومن مزايا اللجان أنها تنمي الشعور بالمشاركة وروح العمل الجماعي بين الأطراف المعنية ، كما أنها تمكن من دراسة الموضوعات المعروضة أمامها دراسة وافية ، حيث يكون بالإمكان الاطلاع على جميع وجهات النظر المتعلقة بالموضوع قيد الدراسة . وتساعد اللجان في تحقيق التنسيق بين أعمال عدة إدارات وذلك باشتراك مندوب يمثل كل إدارة ، كما يفيد الاشتراك في اللجان في تدريب الأعضاء لشغل الوظائف القيادية العليا في المستقبل ، وذلك بالاستفادة من خبرات الأعضاء الممتازين ، والافتداء بهم ، ولاسيما بأسلوبهم في عرض الأفكار ، وتحليل المشكلات واتخاذ القرارات .

ومن عيوب اللجان بطؤها الشديد في الوصول إلى حلول للمشكلات المعروضة أمامها ، وما يتبع ذلك من تكلفة عالية في الوقت والمال . وصعوبة الوصول إلى رأي واحد بسبب اختلاف الآراء ، واستخدام اللجان كوسيلة للتهرب من القيام بعمل معين ، وهناك رأي يقول أن أفضل وسيلة لعدم مواجهة مشكلة ما ، ولتجنب اتخاذ قرار بخصوصها ، هي إحالتها إلى لجنة لدراستها . فمجرد إحالة المشكلة إلى لجنة للدراسة يعني ، في كثير من الحالات ، عدم اتخاذ قرار بخصوصها ، وعدم إيجاد حل مناسب لها^(١) . كما أن صعوبة توفر

(١) شارو رانجينكارو ، عرض وتعليق محمد منصور ، « الإدارة في الهند — فن تجنب اتخاذ القرارات » ، مكتبة الإدارة ، نشرة يصدرها معهد الإدارة العامة ، الرياض ، العدد الأول ، آذار ، ١٩٧٠ م ، ص ٢٥ — ٢٦ .

الأعضاء المناسبين^(١)، يعتبر من عيوب اللجان في الدول النامية ، فقلة الكفاءات ، وزيادة عدد اللجان يؤدي إلى أن تضم اللجان في عضويتها أشخاصاً لا يتمتعون بالخبرات الكافية ، مما يؤثر على توصيات وقرارات اللجان ، فتكون توصياتها وقراراتها ، في معظم الأحيان ، ضعيفة وغير مدروسة بشكل كاف .

• — توزيع السلطات وتحديد المسؤوليات (تفويض السلطات) :

ينشئ التنظيم الإداري علاقات بين العاملين في المنظمة ، وتأخذ هذه العلاقات ، شكل علاقة رأسية ، كالعلاقة بين الرئيس والمؤس ، أو شكل علاقة أفقية ، كالعلاقة بين المديرين في المستوى التنظيمي الواحد . ولكي يتمكن المدبرون ، ورؤساء الأقسام ، من القيام بالأعمال المناطة بهم ، عن طريق الآخرين ، فإنهم يمنحون سلطات مناسبة ، وهذه السلطات تعطى لهم حتى التصرف واتخاذ القرارات ، ويكونون مسئولين أمام رؤسائهم عن تصرفاتهم .

ولذا فإن من الأمور التي يوليها المنظم اهتمامه ، موضوع توزيع السلطات ، وتحديد المسؤوليات ، وتحديد العلاقات بين العاملين ، إذ يؤدي عدم القيام بذلك ، إلى عدم إطاعة الأوامر ، أحياناً ، وعدم التقيد بالتعليمات . وإنطلاقاً من ذلك ، فإننا سنتناقش في هذا القسم موضوع مفهوم السلطة والمسئولية ، وموضوع تفويض السلطة .

(٢) خالد الخليل ، « ظاهرة إنتشار اللجان في الأجهزة الحكومية بالمملكة العربية السعودية » ، منشور ضمن بحوث ندوة الوحدات المساعدة في الأجهزة الحكومية ، (الرياض ، معهد الادارة العامة ، جمادى الثانية ، ١٤٠٣ هـ) ، ص ١٨٣ .

ورد في نفس البحث ، المشار إليه بهالیه ، أن الفرد الواحد ، من كبار الموظفين ، في المملكة العربية السعودية ، يشترك في عضوية أربع لجان تقريباً ، وأن تعدد العضوية في اللجان تعتبر مشكلة تنعكس سلباً على العمل الوظيفي الأساسية للموظف فقط ، وإنما على أعمال اللجان نفسها ، وضاللة إنجازاتها ، انظر ص ١٨١ .

أما بخصوص مفهوم السلطة فقد أورد أساتذة الإدارة العامة تعريفات متعددة لها . فالأستاذ ليندال ايرويك (L. Urwick) يرى « أن السلطة هي الحق الذي بموجبه يطالب الآخرون بالقيام بالعمل »^(١) .

أما الأستاذ هنري فايول (H. Fayol) فيرى « أن السلطة هي حق إعطاء الأوامر ، وقوة المطالبة بالطاعة (والامتثال) »^(٢) .

أما الأستاذ جون فيفنر (J. Pfifner) فيرى « أن السلطة هي النفوذ والعقوبات المتوفرة لدى أي شاغل للوظيفة ، بغض النظر عن صفاته الشخصية »^(٣) .

والأستاذ هارولد كونتز يعرف السلطة بأنها هي قوة توجيه ، ومراقبة أعمال الآخرين »^(٤) .

أما المسؤولية ، فقد وردت في كتب الإدارة عدة تعريفات لها ، فالأستاذ ليندال ايرويك يرى « أن المسؤولية هي محاسبة الآخرين عن اداء الواجبات »^(٥) .

(1) Lyndall Urwick, *The Elements of Administration*, (London, Pitmans, 1965), p. 42.

(2) Henri Fayol, *(General and Industrial Management*, translated by Constance Storrs, (London, Pitmans, 1965), p. 21.

(3) John Pfifner and Robert Presthus, *Public Administration*, fifth Edition, (New York, the Ronald Press, 1967), p. 121.

(4) Harold Koontz, and Cyril O'Donnell, *Principles of Management* (Tokyo, McGraw-Hill. Kogakusha Co., 1964), p. 3.

(5) Lyndall Urwick, *Op. cit.*, p. 41.

أما فينر فيرى « أن المسؤولية هي الالتزام من قبل فرد ما بالتصرف حسب قواعد أخلاقية وسلوكية معينة »⁽¹⁾.

ويرى الأستاذ شيلستر برنارد (C. Barnard) أن « المسؤولية هي قوة قانون إحتلاقي معين خاص على ضبط سلوك الفرد ، في مواجهة الرغبات أو النزوات القوية المتعارضة »⁽²⁾.

وفيما يتعلق بتركيز السلطة وتفويضها ، فيرى أستاذة الادارة العامة (الأمريكيون) أن هذا الموضوع من أهم الموضوعات في عملية التنظيم الإداري ، وأن نجاح المنظمة وفشلها يتوقف على كيفية معالجة هذا الموضوع . فهم يرون أن السلطة الادارية في أية منظمة إدارية ، إنما تتركز قانوناً في يد رئيس المنظمة ، وأن المرؤسين (مساعدي الرئيس من الموظفين) لا يستمدون أية سلطة من القانون . وحتى يتمكن المرؤسون من القيام بالأعمال ، وإنجاز المهمات ، فإنه يتوجب إعطاء كل موظف منهم السلطة الكافية التي تمكنه من القيام بعمله . ولذا ، فإن المشكلة التي تواجه الرئيس الإداري ، هي في تفويض السلطة للمرؤسين ، وعدم استئثار الرئيس بها .

وقد أولى أستاذة الادارة العامة موضوع تفويض السلطة أهمية كبيرة ، ووضعوا القواعد المنظمة لكيفية تفويض السلطة . فوضعوا مبدأ تفويض السلطة الذي ينص على وجوب تفويض السلطة إلى المستويات السفلى في الجهاز الإداري بقدر الامكان ، وذلك بإعطاء بعض سلطات الرئيس إلى مساعديه ووكلائه ، ووضعوا مبدأ تكافؤ السلطة مع المسؤولية وغيرها من المبادئ .

وستقدم فيما يلي ترميزاً بالتفويض والقواعد والأحكام التي تنظم عملية تفويض السلطة .

(1) John Pfitner and Robert Presthus, Op. cit., p. 539.

(2) Chester Barnard, The Functions of the Executive, (Cambridge, Harvard University Press, 1962), p. 163.

والتفويض هو عبارة عن تفويض أو تسليم سلطات معينة من المستويات الادارية العليا إلى المستويات الادارية التي تتلوها⁽¹⁾ .

والتفويض كما يراه الأستاذ جيمس موني (J. Monney) عملية مزدوجة ، فالموظف الذي تفوض إليه السلطة يصبح مسؤولاً أمام رئيسه عن القيام بالعمل الذي فوض إليه ، أما الرئيس الاداري فيبقى مسؤوليته في الاشراف على عملية إنجاز العمل .

والتفويض له علاقة وثيقة بموضوع المركزية واللامركزية بالنسبة للسلطة الادارية في البلد . فإذا كانت الادارة مركزية فإن الحكومة المركزية في العاصمة تقوم بكافة الوظائف والمهام الادارية بحيث لا يشاركها في القيام بهذا العمل سلطات المناطق والأقاليم (كالمليات والمجالس المحلية) . أما إذا كانت الادارة لامركزية فإنها تقوم بتوزيع الوظائف والأعمال الادارية بين موظفي الحكومة المركزية في العاصمة وبين سلطات المناطق والأقاليم . وفي الوحدات الادارية (الوزارات والمصالح) نجد أن القوانين والأنظمة تركز عادة السلطات الادارية في يد الرئيس الاداري ، ويقوم الرئيس الاداري بدور تفويض بعض هذه السلطات إلى مساعديه المباشرين ، وهم التفويض على نطاق أضيق بالنسبة إلى غيرهم من موظفي الدرجات الدنيا . وهم التفويض عادة بطريقة رسمية ويعطى الموظف إشعاراً بذلك بصورة كتابية .

وبما يجدر ذكره أن التفويض لا يعني تخلي الرئيس الاداري عن سلطاته أو مسؤولياته كلها ، ولذا فإن من ضمن صلاحيات الرئيس الاداري أن يقوم بسحب وإلغاء الصلاحيات الممنوحة لمساعديه ولأن فوضهم القيام ببعض أعماله ، كما أن من حقه أن يزيد أو ينقص من الصلاحيات الممنولة لرؤسياه حسبما يراه مناسباً ولا يفوض الرئيس الاداري عادة جميع سلطاته ، ولكن

(1) James Monney, *The Principles of Organization*, (New York, Harper and Row, 1949), p. 17.

التفويض يقتصر على بعض السلطات المعنية . ويرى بعض أساتذة الإدارة العامة إستثناء المسائل والأمور الهامة من التفويض وهي :

- ١ — الاشراف على أعمال المرؤسين المباشرين .
 - ٢ — المسائل المالية الهامة والتصرف في الميزانية .
 - ٣ — القرارات الهامة المتعلقة بالأوضاع القانونية للمنظمة .
 - ٤ — التغييرات في السياسات العامة والرئيسية التي تسير عليها المنظمة .
 - ٥ — تخصيص مبالغ معينة للمشاريع الخاصة بالمنظمة .
 - ٦ — التعيين أو الفصل في الوظائف الأساسية الكبرى في المنظمة .
 - ٧ — التغييرات الكبيرة في طرق العمل وإجراءاته وبرامجه وتوزيع القوى البشرية على الوظائف الهامة في المنظمة .
 - ٨ — الاستماع إلى شكاوى وتظلمات الموظفين من رؤسائهم ولا سيما الرؤساء الذين يرأسهم الرئيس بشكل مباشر .
- فاحتفاظ الرئيس بهذه الأمور ، وتلك السلطات في يده يعتبر أمراً هاماً لممارسة الرقابة على أعمال المنظمة .

والتفويض يزيل عن كاهل الرئيس الإداري الكثير من الأعمال التي تتخذ طابعاً روتينياً ، وتمكنه من تخصيص وقته الثمين للمسائل الهامة والقرارات الكبرى المتعلقة بالمنظمة . ومن النواحي الإيجابية في التفويض ، افساح المجال أمام المرؤسين للتدرب على القيام بأعمال ذات صيغة قيادية ، وهذا من شأنه أن يرغبهم في العمل ، ويرفع من معنوياتهم ، ويعددهم لأن يصبحوا رؤساء إداريين وقادة في المستقبل .

ومع أن الاتجاهات الحديثة في علم الإدارة تؤكد أهمية تفويض السلطة ، إلا أننا نلاحظ أحياناً أن بعض الرؤساء الإداريين يحجمون عن تفويض

سلطانهم ، وفي هذا الخصوص يمكن إيجاز الأسباب التي تدفع بعض الرؤساء الإداريين إلى عدم الرغبة في التفويض بما يلي^(١) :

- ١ — الرغبة في الاستئثار والظهور بمظهر القوة .
 - ٢ — ضعف ثقتهم في قدرة رؤسيتهم على اداء الأعمال بالطريقة المرغوبة .
 - ٣ — الخوف من تمرد المؤسسين عليهم ومنافستهم لهم .
 - ٤ — عدم التضجج الذهني والعاطفي .
 - ٥ — الجهل بطبيعة تفويض السلطة للغير .
 - ٦ — الجهل بمبادئ الادارة العامة وبكيفية التفويض .
- وهناك قواعد عامة من شأنها أن تجعل عملية التفويض ناجحة وفعالة وهي^(٢) :

- ١ — تحديد الخطط والسياسات بوضوح للمرؤوس .
- ٢ — إختيار الرجل القادر على القيام بالعمل المرتقب .
- ٣ — إنشاء الرقابة الصحيحة للتأكد من صحة استخدام السلطة بواسطة المرؤوس .
- ٤ — المحافظة على خطوط الاتصال مفتوحة بين الرئيس الإداري والمرؤوس .
- ٥ — المكافأة عن التفويض الفعال ومزاولة السلطة بنجاح .

(١) دكتور حسن أحمد توفيق ، الادارة العامة (القاهرة ، الهيئة العامة لشئون المطابع الاممية ، ١٩٨٠ م) ، ص ٤٠ .

(٢) هارولد كوتنز وسجل لودنل ، ترجمة الدكتور بشير الغريفي ومحمود عمر ، مبادئ الادارة العامة (الجزء الأول) (بيروت ، مكتبة لبنان ، ١٩٦٦) ص ١٥٢ - ١٥٣ .

٦ - تصوير الهيكل التنظيمي للمنظمة :

بعد أن يقوم المنظّم بعمليات بناء المنظمة المذكورة سابقاً (وتشمل تكوين الوحدات الادارية وتحديد علاقات السلطة بينها ، ...) ، فإنه لابد من تدوين المعلومات عن المنظمة ، وعرضها بشكل واضح ، يسهل فهمها من قبل المديرين والموظفين في المنظمة ، ومن غيرهم من المهتمين والراغبين في التعرف على هيكلها التنظيمي . ويستعين المنظّم ، لتحقيق هذا الغرض ، بوسيلتين هامتين هما ، الخرائط التنظيمية ، والأدلة التنظيمية .

وتمثل الخريطة التنظيمية صورة لهيكل المنظمة ، فهي تبين الادارات ، والأقسام ، والوظائف الرئيسية فيها ، وخطوط السلطة والمسئولية ، وهي تعتبر الدليل المادي للمؤس للهيكل التنظيمي .

أما الأدلة التنظيمية ، فتتضمن خرائط تنظيمية للمنظمات ، كما تشتمل على وصف وظيفي لوظائف الادارة العليا ، ولمديري الادارات ، ورؤساء الأقسام ، وعلى وصف لمهام الادارات والأقسام الموجودة في المنظمة وتشكل الخرائط التنظيمية والأدلة التنظيمية مصدراً رئيسياً للمعلومات عن المنظمة ، يمكن الرجوع إليها عند الحاجة ، وعند حصول اختلافات بين الموظفين ، والمديرين ، حول الهيكل التنظيمي للمنظمة . كما تفيد المراجعين ، والمهتمين بالشؤون التنظيمية .

ونظراً لأهمية الخرائط التنظيمية ، والأدلة التنظيمية ، فإننا سنعرض موضوعهما بالتفصيل ، مبينين أنواع كل منهما وكيفية إعدادهما . وحيث أننا أفردنا فصلاً خاصاً للأدلة الادارية ، ومن ضمنها الدليل التنظيمي ، لذا فإننا لن نتعرض له في هذا الفصل ، وسنركز البحث ، على الخرائط التنظيمية .

الخرائط التنظيمية^(١)

تعريف الخريطة التنظيمية :

الخريطة التنظيمية هي صورة أو مخطط ليكل المنظمة ، تبين الوحدات الادارية التي تتكون منها ، والوظائف الموجودة فيها ، وخطوط السلطة والمسئولية التي تربط بين أجزائها (المنظمة) .

وترسم الخرائط التنظيمية لتوضح المياكل الحالية للمنظمات (الخرائط التنظيمية الحالية) ، أي لبيان التنظيم الاداري الفعلي المتبع في الوقت الحاضر ، كما ترسم الخرائط التنظيمية لتمثل الأشكال التي ستكون عليها المنظمات في المستقبل (الخرائط التنظيمية المقترحة) . ويشاهد الزائر للوزارات والادارات الحكومية الخرائط التنظيمية في مكاتب كبار الموظفين ، فلكل وزارة أو إدارة لابد من وجود خريطة تنظيمية ، فالخريطة التنظيمية هي صورة مصغرة للهيكل التنظيمي للمنظمة .

أغراض الخرائط التنظيمية :

تستخدم الخرائط التنظيمية لتحقيق العديد من الأغراض منها ما يلي :

- ١ - تحديد إطار المنظمة ، والوحدات الادارية فيها ، والوظائف التي تتكون منها تلك الوحدات .

(1) Organization Charts-

(١) الخرائط التنظيمية

- ٢ — بيان كيفية تقسيم العمل بين الموظفين في المنظمة .
- ٣ — توضيح خطوط السلطة والمسؤولية في المنظمة .
- ٤ — توضيح العلاقات بين مختلف الإدارات والأقسام .
- ٥ — تعريف الموظف برئيسه المباشر ، وتعريف الرئيس بالمرؤسين التابعين له .
- ٦ — توضيح عدد المستويات الإدارية في المنظمة .
- ٧ — بيان اللجان الموجودة في المنظمة ، وسلطاتها وعلاقتها بأجزاء المنظمة .
- ٨ — تستخدم الخريطة التنظيمية كوسيلة إيضاح عند تلميح الموظفين الجدد ، فبواسطتها يتم تعريف الموظفين الجدد بالهيكل التنظيمي للمنظمة ، وبيان المراكز التي سيشغلونها فيها ، وتحديد الأشخاص الذين سيكونون على إتصال بهم ، سواء أكانوا رؤساء لهم ، أو مرؤسين تابعين لهم .
- ٩ — تؤدي الخريطة التنظيمية أغراضاً إعلامية ، فهي تساعد الزائرين (من خارج المنظمة) في التعرف على أقسام المنظمة ، وعلى الأشخاص الموجودين فيها .
- ١٠ — تساعد الخريطة التنظيمية في إكتشاف ومعالجة الأخطاء الموجودة في التنظيم فعند رسم الخريطة التنظيمية تظهر الأخطاء الموجودة في هيكل المنظمة ، واختلالات لقواعد التنظيم الإداري . ومن أمثلة ذلك ، أن يكون للموظف رئيسان أو أكثر (مخالفاً لمبدأ وحدة الرئاسة) ، أو أن يزيد عدد المستويات الإدارية عن الحدود السليمة (مخالفاً مبدأ قصر خطط السلطة) ، أو أن يكون نطاق الاشراف لبعض الإداريين واسعاً جداً (مخالفاً مبدأ نطاق الاشراف) .

أنواع الخرائط التنظيمية

يمكن التمييز بين ثمانية أنواع من الخرائط التنظيمية وهي :

- ١ — الخرائط التقليدية (العمودية) .
- ٢ — الخرائط الأفقية .
- ٣ — الخرائط العمودية / الأفقية .
- ٤ — الخرائط الدائرية .
- ٥ — خرائط المهام .
- ٦ — خرائط الوظائف (الأفراد) .
- ٧ — خرائط المصفوفة التنظيمية .
- ٨ — الخرائط الرئيسية والخرائط الفرعية .

١ — الخرائط التقليدية (العمودية)^(١)

وهي الخرائط المعروفة ، والمستخدمة على نطاق واسع في الإدارات الحكومية وفي إدارات شركات القطاع الخاص . وفي هذا النوع من الخرائط فإن السلطة وخطوطها تنساب من أعلى إلى أسفل ، فكبار الموظفين الذين لهم سلطة إعطاء الأوامر والتعليمات ، يكونون في رأس (قمة) المنظمة ، ويليهم الموظفون في الإدارة الوسطى ، ثم الموظفون التنفيذيون . أما خطوط إنسياب المسؤولية فهي من أسفل إلى أعلى ، فالموظفون في المستويات الدنيا (السفلى) يكونون مسؤولين مباشرة أمام رؤسائهم في المستويات العليا التي تقع فوقهم مباشرة في خط السلطة المرتبطون به .

(1) Traditional, or, Vertical Org. Charts

(١) الخرائط التقليدية (العمودية)

ومن مزايا الخرائط التقليدية أنها تبين الوظائف الادارية التي هي في مستوى واحد بسهولة ، فهذه الوظائف تكون على خط أفقي واحد ، أو في مستوى أفقي واحد ، كما أنها تبين الرؤساء والمؤسسين بوضوح .

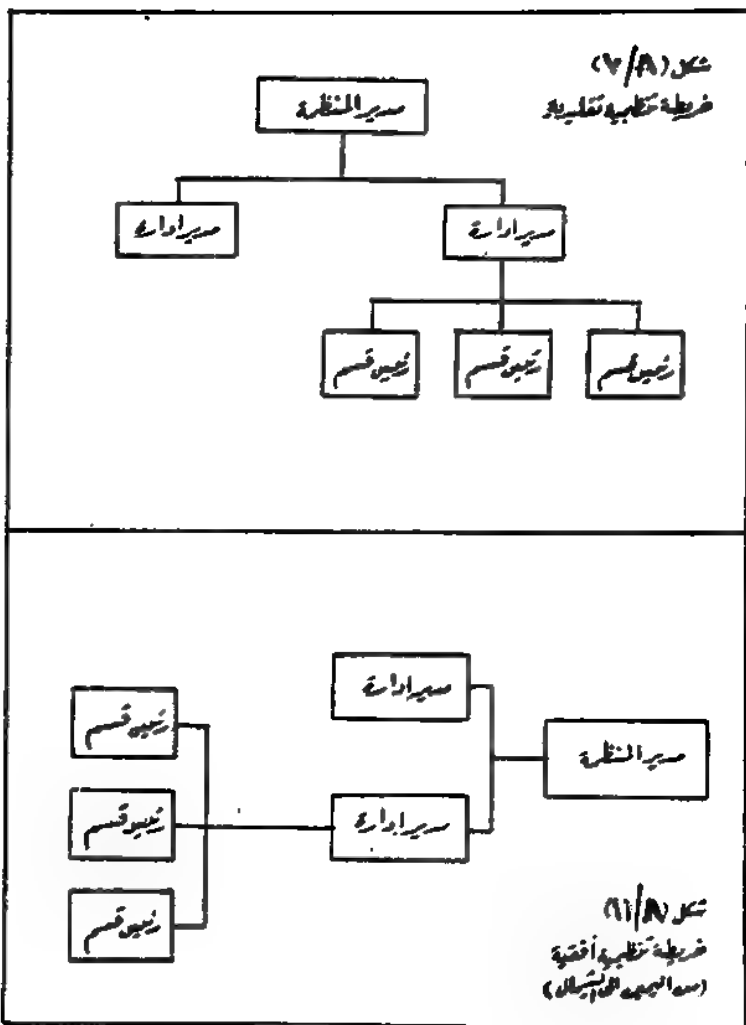
ومن الانتقادات التي توجه إليها ، أنها قد تترك أثراً نفسياً غير مستحب عند المؤسسين في المستويات الادارية الدنيا ، خصوصاً عندما يلاحظون أنهم موجودون في قاعدة الهرم وأنهم يشغلون أصغر الوظائف في المنظمة . (إلا أن إخفاء الحقائق عنهم ، عمل غير سليم ، فمن الأفضل أن نبين لهم موقعهم الحقيقي في المنظمة وفي الخريطة التنظيمية ، حتى وإن ترك عندهم آثاراً نفسية غير مستحبة ، لكي يكون ذلك دافعاً لهم لتحسين مركزهم الوظيفي في المستقبل) . وبين الشكل (٨ - ١٠) نموذجاً لخريطة تنظيمية من النوع التقليدي .

٢ - الخرائط الأفقية : Horizontal Org. Charts

ويطلق عليها أحياناً اسم الخرائط من اليمين إلى الشمال . وفي هذا النوع من الخرائط فإن السلطة وخطوطها تنساب من اليمين إلى الشمال ، والمسؤولية من الشمال إلى اليمين فوظائف الادارة العليا تكون في أقصى اليمين ، ثم تليها وظائف الادارة المتوسطة ، فالوظائف التنفيذية .

ويساعد هذا النوع من الخرائط في عملية رسم الخرائط للمنظمات الكبيرة ، والتي تتكون من العديد من المستويات الادارية ، لأنها توفر مساحة واسعة لرسم تلك المنظمات .

وهي لا تترك آثاراً نفسية سيئة (غير محبة) لدى صغار الموظفين وبين الشكل (٨ - ١١) نموذجاً لخريطة تنظيمية أفقية .



٣ — الخرائط العمودية الأفقية^(١) : Vertical/Horizontal Org. Charts :

ويتجمع فيها النوعان السابقان من الخرائط التنظيمية ، وهما الخرائط العمودية والأفقية^(٢) ، وتستخدم عند رسم خرائط المنظمات الكبيرة ، لأنها تسمح بظهور عدد كبير من الوحدات الادارية على الخريطة ، وذلك لأنها توفر مساحة واسعة ، وفراغاً كبيراً ، لرسم الخرائط عليها .
ويوضح الشكل رقم (٨ — ١٢) نموذجاً لخريطة عمودية / أفقية .

٤ — الخرائط الدائرية : Circular Org. Charts :

وفي هذا النوع من الخرائط ، فإن موضع رئيس المنظمة يكون في مركز الدائرة ، وتنساب السلطة من الداخل إلى الخارج ، والمسؤولية من الخارج إلى الداخل . وكلما قرب المنصب الاداري من مركز الدائرة (حيث يوجد رئيس المنظمة) كلما إزدادت أهميته . وتظهر الوظائف الادارية المتساوية على محيط دائرة واحدة ، ولكل مستوى إداري معين دائرة واحدة حيث ترسم وظائفه على محيطها .

ومن مزايا هذه الخرائط أنها لا تترك آثاراً نفسية سلبية ، غير مستحبة ، كالخرائط التقليدية عند تصويرها للمستويات الادارية السفلى في المنظمة ، لأنه يمكن النظر إلى جميع المستويات الادارية من جميع الاتجاهات في الخرائط الدائرية ، دون أن يظهر للناظر أن وظيفة هذا الموظف في أعلى المنظمة ، أو أن وظيفة ذلك الموظف في أدنى مستوى فيها . فالخرائط الدائرية تقضي على الشعور النفسي غير المستحب عند صغار الموظفين (الناتج عن الخرائط التقليدية) ، لأنها ترسم هيكل المنظمة بطريقة ما ، تبين بأن كل فرد في تلك المنظمة إنما هو جزء متمم لميكلها . وأن المنظمة ككل تعتمد في عملها على تلك الأجزاء المكونة منها ، وأن أي خلل ، أو نقص ، في أي جزء من أجزاء

(1) WAR Webster, Handbook of O&M Analysis, London : Business Book, 1973, p. 131.

المنظمة يؤثر على المنظمة جميعها^(١) .

وهناك ميزة أخرى للخرائط الدائرية ، وهي أنها تساعد في رسم هيكل المنظمات الادارية الكبيرة ، فالدائرة تكون صغيرة عند المركز ، وتزداد كبراً واتساعاً عند الابتعاد عن المركز ، وهذا فإنها تتلاءم مع عدد الوظائف (المناصب) الادارية ، فمن المعروف أن المناصب الادارية الكبيرة تكون عادة صغيرة العدد في المستويات الادارية العليا ، ولهذا فمن الممكن رسمها بسهولة على الدائرة الصغيرة وان عددها يزداد في المستويات الادارية المتوسطة ، وفي المستويات التنفيذية ، ولهذا تسهل مهمة رسم وبيان عدد كبير من الوظائف على محيط الدائرة الكبيرة في الخرائط الدائرية ، وهذا فإنها تحل مشكلة المساحة التي تواجه من يقوم برسم الخريطة التنظيمية التقليدية ، حيث يكون عدد الوظائف كبيراً في قاعدة الهرم بينما تكون المساحة المتوفرة غير كافية لاستيعابها عند الرسم .

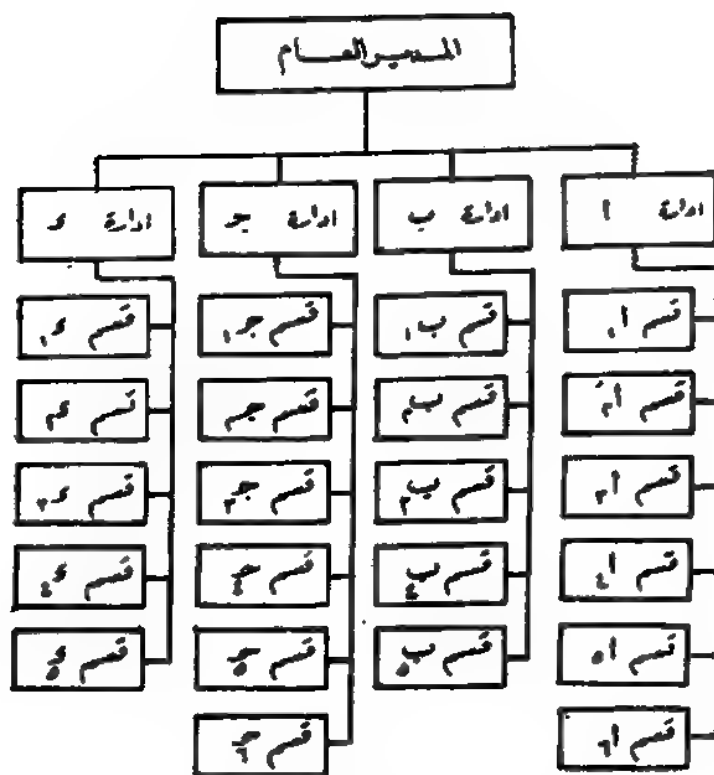
والخرائط الدائرية تظهر على صورتين ، هما :

(أ) استعمال الدائرة بدلا من المستطيلات في الخرائط التنظيمية لترمز كل دائرة إلى وظيفة إدارية ، كوظيفة المدير ، ورئيس القسم ، وغيرها . كما هو مبين في الشكل (٨ - ١٣) .

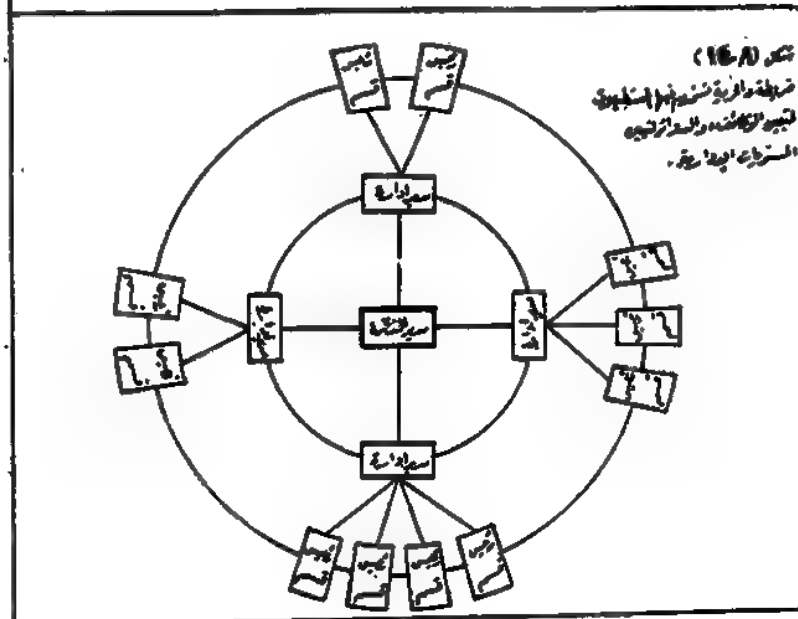
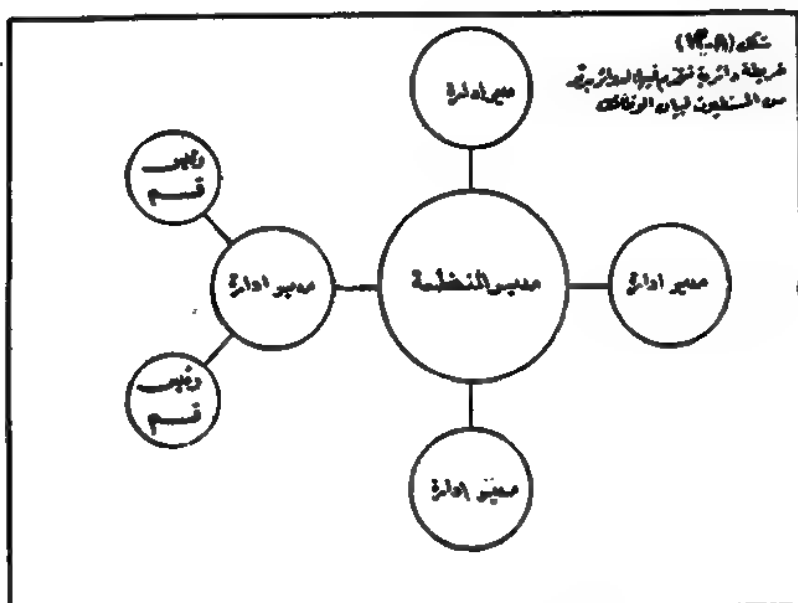
(ب) استعمال الدائرة لتبين كل دائرة مستوى إدارياً معيناً ، ويظهر على محيط كل دائرة الوظائف الادارية المتساوية ، ويشار إلى كل وظيفة بمستطيل كما هو مبين في الشكل (٨ - ١٤) .

ومن الجدير بالذكر أن الخرائط الأفقية ، والخرائط الدائرية قليلة الاستعمال في المنظمات الحكومية ، وهي من الابتكارات الحديثة في الخرائط التنظيمية ، وإن أكثر الخرائط استخداماً لتصوير هياكل المنظمات هي الخرائط التنظيمية التقليدية .

(1) E.F. Brech, *Organization*, (Second Edition), (London, Longmans, 1965), p. 438.



شركة تطوير التعليم / القاهرة



٥ - خرائط المهام : Functional Org. Charts

وتبين هذه الخرائط المهام والواجبات الرئيسية للمنظمة وللأقسام التي تتكون منها . فيذكر في كل مستطيل تحت الإدارة أو القسم الاختصاصات المحددة للإدارة أو القسم ، وتفيد هذه الخرائط في إعطاء فكرة عن النشاطات والأعمال التي تقوم بها المنظمة . ويبين الشكل رقم (٨ - ١٥) نموذجاً لخريطة مهام لإدارة مركزية للتنظيم والإدارة .

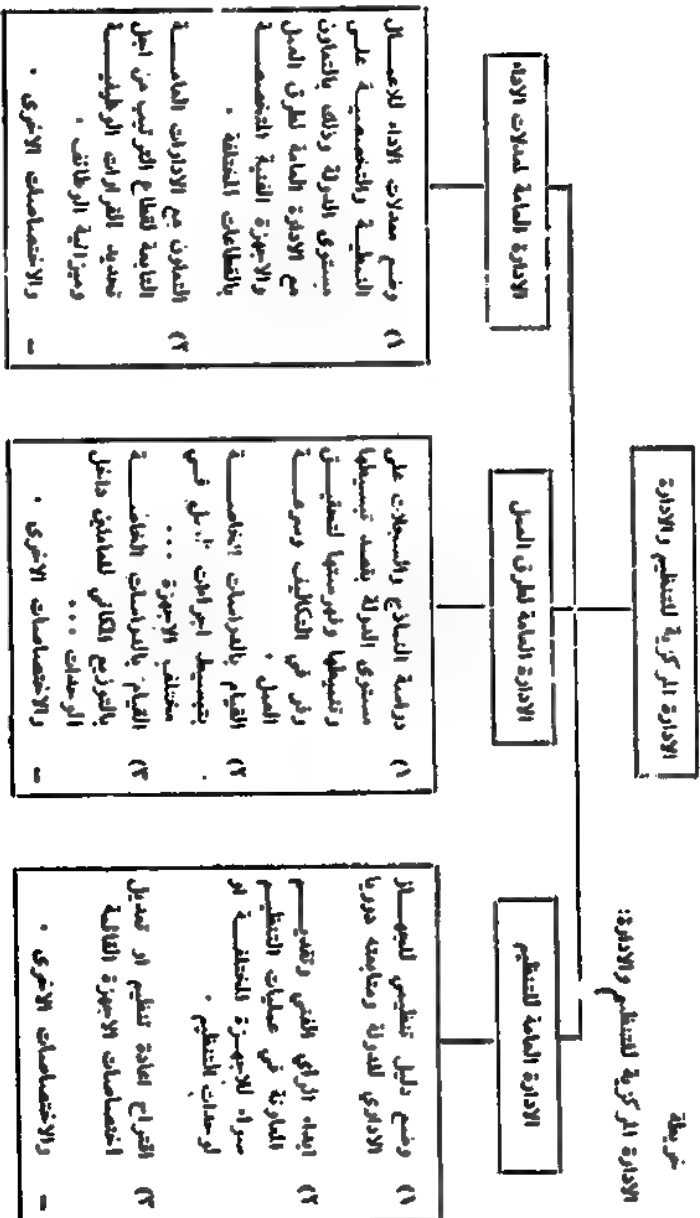
٦ - خرائط الوظائف (الأفراد) : Personnel Charts

ويطلق عليها أحياناً اسم خرائط الأفراد ، فهي تبين الوظائف المعتمدة ، ومرتبتها ، والوظائف الشاغرة بها . وتفيد هذه الخرائط إدارة الميزانية عند مناقشة مشاريع ميزانيات الوزارات أثناء عملية تحضير الميزانية ، فتعطي محلي الميزانية فكرة موجزة عن الوظائف المعتمدة للمنظمة والوظائف الشاغرة فيها ، كما تفيد الرئيس الإداري الأعلى في التعرف على الوظائف الشاغرة في منظمته ليقوم بتعبئتها ، (أنظر الشكل رقم ٨ - ١٦) .

شكل (٨-١٥)

خريطة

الادارة المركزية للتعليم والادارة:



٧ — خرائط المصفوفة التنظيمية (الخرائط الشبكية) :^(١)

Matrix Organizational Charts

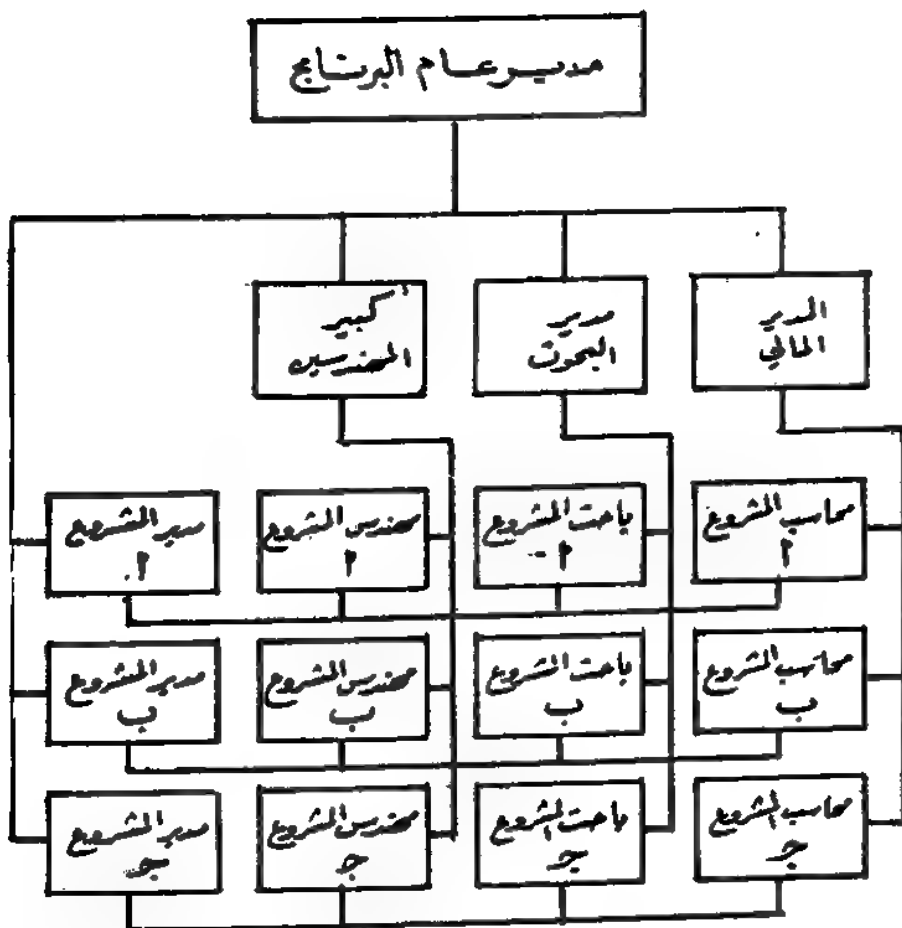
تبين هذه الخرائط شكل التنظيم لبعض المنظمات الفنية المتخصصة (كالمنظمات التي تشرف على برامج الفضاء ، والإدارات الهندسية .. وغيرها) حيث يشترك في تخطيط وتنفيذ البرنامج عدد من الفنيين والمتخصصين في مجالات مختلفة . ويعملون على شكل فرق عمل ، تشمل كل فرقة عمل عدداً من التخصصات ، ويرأس كل فرقة مدير لتنسيق العمل بين أعضاء الفريق ، كما يرأس المديرين ، مدير عام البرنامج ، وهو المسئول الأول عنه ، والتنسيق بين أعمال الفرق المختلفة التي يتكون منها البرنامج .

ويوضح الشكل رقم (٨ — ١٧) خريطة مصفوفة تنظيمية ، وفيها يلاحظ أن هناك برنامج ما ، مقسم إلى ثلاثة مشاريع (أ ، ب ، ج) ولكل مشروع مدير ، ويتكون كل مشروع من مهندس ، وباحث ، ومحاسب ، ويرتبط كل واحد منهم بمدير المشروع الذي يعمل فيه ، وبمدير آخر فني ، وهو الرئيس في مجال الاختصاص ، فمهندس المشروع (أ) يرتبط بمدير المشروع (أ) ، كما يرتبط بمدير فني آخر وهو كبير المهندسين . ولذا يلاحظ وجود خطين من خطوط السلطة ، ووجود رئيسين لكل موظف ، مما يتعارض مع مبدأ وحدة الرئاسة ، ولتجنب حدوث تعارض في الأوامر والتوجيهات ، تعقد اجتماعات بين المديرين للتنسيق قبل تكليف الموظفين بالأعمال . وفي هذا النوع من الخرائط يتم الجمع بين التنظيم الوظيفي (Functional) والتنظيم على أساس الغرض الرئيسي (Purpose) .

٨ — الخرائط الرئيسية والخرائط الفرعية :

عندما تكون المنظمة كبيرة ، ويشمل هيكلها التنظيمي عدداً كبيراً من الوحدات الإدارية ، فإنه يتم رسم خريطة رئيسية لها ، وخرائط فرعية توضح

(1) Warren Brown and Dennis Moberg, Organization Theory and Management, (New York, John Wiley & Sons, 1980), pp. 106-107.



شكل رقم (٨/٧) خريطة الصفقة التنظيمية

التفاصيل ، وذلك يتم تجنب رسم خريطة معقدة تحتوي على تفاصيل عديدة .

والخريطة الرئيسية للمنظمة هي الخريطة التي تبين الوحدات الادارية الأساسية (المركزية) في المنظمة (فإذا كانت لوزارة ما فإنها تبين الادارات العامة والادارات المركزية التي تتكون منها الوزارة) .

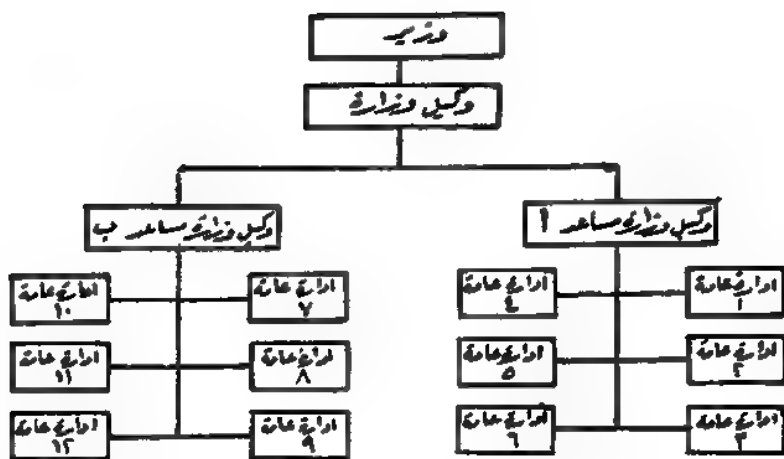
أما الخريطة الفرعية (المساعدة) فهي التي تبين تفاصيل وحدة إدارية من الوحدات الأساسية التي تتكون منها المنظمة ، فهي تبين بشكل تفصيلي الأقسام التي تتكون منها الوحدة الادارية التي ترسم لتوضيح مكوناتها (تفصيلات أقسام إدارة عامة مثلاً) .

يوضح الشكل رقم (٨ - ١٨) خريطة رئيسية ، كما يوضح الشكل رقم (٨ - ١٩) خريطة فرعية .

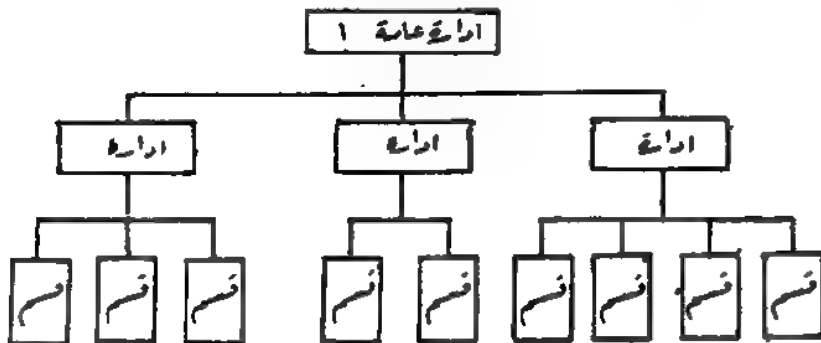
التخطيط للجرائط التنظيمية :

قبل البدء في رسم الخريطة التنظيمية ، فإنه لا بد من تحديد الغرض الذي ستستخدم لأجله . وتعتبر المرحلة الأولى مرحلة تخطيط للخريطة التنظيمية وبعد ذلك ، تقوم بجمع المعلومات اللازمة لرسم الخريطة لخدمة ذلك الغرض . أما عن الأغراض التي ترسم لأجلها الجرائط التنظيمية فهي متنوعة ، ومنها على سبيل المثال .

- ١ - معرفة هيكل المنظمة الرئيسي والأقسام التي تتكون منها .
- ٢ - معرفة أجزاء المنظمة على الصعيدين المركزي والجغرافي .
- ٣ - معرفة الوظائف في قسم ما من أقسام المنظمة .
- ٤ - معرفة أسماء الموظفين الذين يشغلون الوظائف في إدارات وأقسام المنظمة .



شكل رقم (١٨/أ) خريطة تنظيمية



شكل رقم (١٩/أ) خريطة فرعية

مسؤولية تصميم الخرائط التنظيمية :

أصبح موضوع تصميم الخرائط التنظيمية موضوعاً فنياً متخصصاً ، إذ ليس باستطاعة كل موظف أن يقوم بهذا العمل . لذا فإنه يستحسن أن يوكل موضوع تصميم الخرائط التنظيمية في المنظمات إلى موظف مختص أو إلى قسم مختص فيها

فإذا عهدت تلك المهمة إلى موظف معين ، فمن المستحسن أن يكون من كبار الموظفين في تلك المنظمة ، وأن يكون على إتصال دائم برئيسها . أما إذا أُنسدت تلك المهمة إلى قسم مختص في المنظمة فيستحسن أن يقوم بمهمة تصميم خريطة المنظمة وحدة التنظيم والأساليب فيها ، وإذا لم تكن هناك وحدة للتنظيم والأساليب في المنظمة فيفضل أن تسند تلك المهمة إلى قسم شؤون الموظفين فيها . وفي جميع الحالات ، فإنه يجب أن تجمع المعلومات لرسم الخريطة التنظيمية من مدراء الإدارات ومن رؤساء الأقسام ، وأن يشارك جميع الرؤساء المسؤولين في المنظمة في تلك العملية ، وأن تؤخذ آراؤهم في عملية التصميم ، وفي الشكل الذي ستكون عليه الخريطة ، قبل أن توضع خريطة المنظمة في صورتها النهائية .

جمع المعلومات لتصميم الخرائط التنظيمية :

هنالك عدة طرق لجمع المعلومات اللازمة لتصميم الخرائط التنظيمية ، إلا أن أكثر تلك الطرق إنتشاراً هي : ١ — المقابلة الشخصية ٢ — الاستبيان أو قائمة الأسئلة ٣ — المقابلة الشخصية والاستبيان معاً .

أما طريقة المقابلة الشخصية فتلخص في إجراء مقابلات شخصية مع كبار الموظفين ، ورؤساء الإدارات والأقسام في المنظمة بهدف جمع المعلومات اللازمة لرسم الخريطة التنظيمية للمنظمة . وطريقة الاستبيان تلخص في إعداد إستمارة (أو قائمة أسئلة) توزع على جميع الرؤساء

المسؤولين في المنظمة ، ويطلب من كل واحد منهم الاجابة على ما تتضمنه الاستمارة من أسئلة ، بحيث يتم بواسطتها الحصول على المعلومات اللازمة لرسم الخريطة التنظيمية للمنظمة . وتستخدم في كثير من الحالات الطريقتان معاً .

وعند جمع المعلومات لأجل تصميم الخريطة التنظيمية فإن المحلل الإداري (أو من يقوم بمهمة التصميم) يبدأ عادة بجمع المعلومات من الادارة العليا ، ثم ينزل بشكل تدريجي إلى الادارة المتوسطة ، إلى أن يصل إلى الموظفين في أسفل الادارة والجهاز التنفيذي .

أما بخصوص الأسئلة التي تجمع بواسطتها المعلومات لرسم الخريطة التنظيمية ، فتختلف باختلاف الغرض الذي سترسم لأجله الخريطة التنظيمية ، إلا أن قائمة الأسئلة التالية ، تعتبر أكثر أنواع الأسئلة إستخداماً لأغراض جمع المعلومات ، لأجل تصميم الخريطة التنظيمية ، وهي كما يلي ⁽¹⁾ :

- ١ — ما هي الوحدة الادارية التي ترأسها ؟
- ٢ — من هو رئيسك المباشر ؟
- ٣ — من هم الموظفون الذين ترأسهم ؟
(أ) أذكر أسماء الوظائف والراتب التي يشغلها الموظفون الذين ترأسهم ؟
(ب) أذكر عدد الموظفون الذين ترأسهم بشكل مباشر وأذكر أسماءهم ؟
- ٤ — ما هي مهام (واجبات) الوحدة الادارية التي ترأسها ؟
- ٥ — ما هي الواجبات (الأعمال) التي تقوم بها ؟
- ٦ — ما هي اللجان التي تشترك في عضويتها ؟

(1) Coleman Maze, Office Management, (New York, the Ronald Press, 1947), pp. 32-33.

- ٧ — ما هي الأقسام التي تتكون منها الوحدة الادارية التي ترأسها ؟
- ٨ — ما هي المهام (الواجبات) التي يقوم بها كل قسم ؟
- ٩ — ما هي الواجبات (الأعمال) التي يقوم بها كل موظف من الموظفين الذين ترأسهم ؟
- ١٠ — ما هي توقعاتك بخصوص عدد الموظفين في الوحدة الادارية التي ترأسها في المستقبل ؟
- (أ) هل تتوقع زيادة في عدد الموظفين (والوظائف) ؟
- (ب) هل تتوقع تخفيضاً في عدد الموظفين (والوظائف) ؟

وعند حصول المحلل الاداري على المعلومات السالف ذكرها ، تصبح لديه معلومات وافية عن المنظمة ككل ، وعن الأقسام التي تتكون منها . وإذا ما لاحظ وجود إزدواجية أو تعارضاً في الأعمال بين الأقسام ، فإنه يلجأ إلى الادارة العليا لاتخاذ القرارات المناسبة بخصوص معالجة تلك الأوضاع غير السليمة .

رسم الخرائط التنظيمية :

بعد أن تتجمع المعلومات المطلوبة عن المنظمة لدى المحلل الاداري ، فإنه يبدأ بعملية رسم الخريطة التنظيمية للمنظمة . فيأتي بورقة مستطيلة كبيرة الحجم ثم يبدأ في رسم وترتيب وظائف المنظمة عليها . وتستخدم في بعض الأحيان قطع صغيرة من الورق مرسوم عليها مستطيلات (أو دوائر) . وترمز كل قطعة إلى وظيفة من وظائف المنظمة . وتوضع المستطيلات وترتب على الورقة الكبيرة ، ويتم تحديد أمكنة الوظائف في المنظمة ، وتوصل فيما بعد خطوط السلطة بين تلك الوظائف ، بحيث يكون الناتج النهائي الخريطة التنظيمية للمنظمة . ومن مميزات هذه الطريقة أنها توفر مرونة أكثر عند ترتيب الوظائف على الخريطة ، فستطيع أن تجري التغييرات على أمكنة الوظائف في الخريطة دون أن تضطر إلى إعادة رسمها أو تغييرها .

وترسم الخريطة التنظيمية بطريقة أخرى وهي (الطريقة التقليدية) ،
وتتخلص هذه الطريقة في أننا نأتي بورقة مستطيلة ، كبيرة الحجم ، ثم نقوم
برسم وظائف المنظمة عليها . فنرسم بقلم الرصاص مستطيلات (أو دوائر)
لترمز إلى الوظائف الموجودة في المنظمة ، ونصل بينها بخطوط السلطة ، فإذا
أردنا إجراء بعض التغييرات عليها ، فإننا نقوم بمحو الأجزاء التي يراد تغييرها ،
ثم نعيد رسمها مرة أخرى .

وعند رسم الخريطة التنظيمية فإن نقطة البداية هي تحديد مكان وظيفة
مدير المنظمة على الخريطة ، ثم تحديد أمكنة وظائف الادارة العليا الأخرى ،
ثم وظائف الادارة المتوسطة ، إلى أن نصل إلى الوظائف التنفيذية التي هي
أصغر الوظائف في المنظمة .

وبعد الانتهاء من رسم الخريطة التنظيمية ، فإنها تعرض على رؤساء
الأقسام والادارات لأجل الاطلاع عليها ، وإبداء الرأي بخصوصها ، ثم تعرض
بعد ذلك على رئيس المنظمة لاعتمادها .

قواعد تصميم الخرائط التنظيمية

تهدف الخرائط التنظيمية إلى إعطاء فكرة واضحة عن هيكل المنظمات
التي تمثلها ، ولأجل تجنب الوقوع في الأخطاء عند التصميم ، فقد وضعت
بعض القواعد العامة لتصميم الخرائط التنظيمية ، ومن تلك القواعد ما يلي :

١ - المستطيلات :

عند رسم الخرائط التقليدية ، أو الأفقية (من اليمين إلى
الשמال) فإنه تستخدم مستطيلات ، وأحياناً مربعات ، لتشير إلى
الوظائف والوحدات الادارية . ومن الواضح أن حجم المستطيل لا يدل

على أهمية الوظيفة ، إلا أنه قد جرت العادة بوضع الوظائف الكبيرة في المنظمة في مستطيلات كبيرة . فتوضع عادة وظيفة مدير المنظمة في أكبر المستطيلات مساحة ، وفي المكان العلوي في وسط الخريطة ، وتوضع الوظائف في المستويات الدنيا في مستطيلات صغيرة . ويفضل عند رسم الخريطة التنظيمية ، أن تكون الأقسام والوظائف المتساوية ، والموجودة في مستوى إداري واحد ، بمثابة مستطيلات متساوية من حيث الحجم ، وأن تكون على مستوى أفقي واحد .

أما في الخريطة الدائرية فتستخدم الدوائر لتمثل الوظائف والوحدات الادارية في المنظمة ، ويفضل أن تخصص دائرة كبيرة لمدير المنظمة ، وأن توضع الوظائف والأقسام المتساوية في دوائر متساوية من حيث الحجم .

٢ - الوظائف والوحدات الاستشارية :

توضع وظائف المستشارين ، والوحدات الاستشارية في مستطيلات تحت الرؤساء الذين يقدمون لهم استشارات ، وفي مستوى أدنى من الرؤساء . وتكون وظائفهم في الناحية اليسرى من خط السلطة ، وفي حالة تعدد الوحدات يجوز وضعها على الناحية اليمنى . ولا توضع وظائف المستشارين على مستوى خط السلطة الذي ينساب من أعلى إلى أسفل ، وذلك لأن وظائفهم إستشارية وغير تنفيذية .

٣ - السكرتير :

لا توضع وظيفة السكرتير ، أو السكرتيرة ، على خط السلطة مباشرة تحت وظيفة الرئيس لأن هذا يعني أن السكرتير يلي الرئيس من حيث السلطة مباشرة ومن المعروف أن السكرتير لا يلي الرئيس من

حيث السلطة ، ولذا فإن وظيفته توضع في الناحية التي من خط السلطة ونحت وظيفة الرئيس .

٤ - اللجان والمجالس :

هناك حالات تستدعي وجود لجان أو مجالس في المنظمة ، وإذا كانت تلك اللجان والمجالس موجودة فيها بصفة دائمة ، فإنها تظهر على الخريطة التنظيمية للمنظمة ، وتعامل كأى وحدة إدارية في تلك المنظمة . فإذا كان للمجلس سلطات تنفيذية كما هي الحال في مجالس الإدارة للمؤسسات العامة ، فإنه يعتبر أعلى سلطة في المنظمة ، وينشر إليه بمستطيل في أعلى المنظمة ، ويرتبط رئيس المنظمة بذلك المجلس ، حيث يظهر المجلس كأعلى سلطة في المنظمة . أما إذا كانت اللجان والمجالس إستشارية فتظهر تحت الرئيس الإداري الذي تقدم إليه الدراسات والاستشارات ، ولا توضع على خط السلطة مباشرة ، ولكنها توضع غالباً في الجهة اليسرى منه (شأنها في ذلك شأن وظائف الوحدات الاستشارية) .

٥ - خطوط السلطة :

وهي الخطوط التي تمثل قنوات السلطة والأوامر في الأجهزة التنفيذية ، وتمثل العلاقات المباشرة في المنظمة ، وهي تسير من الرئيس إلى الرؤوس . وينشر إلى خطوط السلطة بخط صلب ومتصل (غير متقطع) في الخريطة التنظيمية ، هكذا (—————) وتتصل خطوط السلطة من أعلى بمتصف القسم الأعلى من المستطيل (الذي يرمز إلى الوظيفة) ، وتتصل من الأسفل مع متصف القاعدة السفلى من المستطيل . ويجب أن يخرج من متصف القاعدة السفلى من كل مستطيل (عندما يرمز المستطيل إلى الرئيس أعلى)

خط متصل واحد يتصل بالمستطيلات التي تمثل الوظائف (أو الموظفين) أو الوحدات الإدارية لذلك الرئيس. ويخرج من منتصف القاعدة السفلى من كل مستطيل خط يتصل بالمرؤوسين التابعين لهذا الرئيس وهكذا. ويجب أن لا يرتبط أي موظف (أو رؤوس) إلا برئيس واحد، ويخط سلطة متصل واحد يربطه برئيسه المباشر وذلك تطبيقاً لمبدأ وحدة الرئاسة.

٦ — العلاقة الاستشارية أو غير المباشرة:

وهي التي تمثل الاتصالات أو العلاقات غير الرسمية في المنظمة، والتي تم خارج الخطوط الرسمية المحددة للاتصال. ومن أمثال تلك الحالات، اتصال موظف برئيس أعلى من رئيسه المباشر دون أن يمر ذلك الاتصال على رئيسه المباشر، أو اتصال موظف بمستشار بشكل مباشر دون أن يكون عن طريق رئيسه المباشر.

وفي حالة وجود العلاقة الاستشارية، أو غير المباشرة، فيستعمل الخط المتقطع أو النقط المتقاربة المستقيمة ليرمز إلى ذلك هكذا (— — —) أو هكذا (.....) ويستحسن عدم الاكتثار من بيان العلاقات غير المباشرة على الخريطة لأن ذلك يكثر من الخطوط فيها، ويظهرها بشكل معقد وغير واضح.

٧ — إذا كانت هناك وظائف شاغرة في المنظمة، فيجب ذكرها ووضعها على الخريطة التنظيمية، ومعاملتها كالوظائف الأخرى (المبأة). وإذا كان هنالك موظف يشغل وظيفتين، ووظيفة على أساس دائم، ووظيفة على أساس مؤقت، فيوضع في مستطيلها (المؤقتة) نجمة صغيرة، أو إشارة ما، ثم يوضح ذلك الوضع في الملاحظات في أسفل الخريطة، أو في دليل الخريطة التنظيمية.

٨ — إذا كانت الخريطة التنظيمية لقسم من منظمة كبيرة ، فإننا نضع في القسم الأعلى من المستطيل المخصص لرئيس القسم سهماً إتجاهه إلى أعلى ↑ ، وإذا كانت هناك أقسام مساوية لهذا القسم لم تظهر على الخريطة فإننا نشير إليها بسهم إتجاهه بشكل أفقي (←) ، وتبين الأسهم أنه لا تزال هناك إدارة أو أقسام أخرى ، يرتبط بها القسم المرسوم على الخريطة التنظيمية ، ولم تظهر على تلك الخريطة التنظيمية .

٩ — توضع الوظائف التي تكون متساوية ، ومن درجة واحدة ، على مستوى واحد ، بشكل أفقي ، في الخريطة ، على أن يكون المستوى الإداري الأعلى في وسط الخريطة ، وإذا كان عدد الوظائف كبيراً ، ولا تتسع الخريطة لذلك ، فيمكن تمثيلها أفقياً وعمودياً .

١٠ — تعتمد المعلومات التي تذكر على الخريطة التنظيمية على الهدف الذي ترسم لأجله الخريطة . فإذا كان الهدف هو بيان الوحدات الادارية الكبرى في المنظمة ، فترسم خريطة تنظيمية رئيسية لبيان الادارات الرئيسية في المنظمة . وترسم خرائط فرعية (مساعدة لبيان الأقسام والوظائف في تلك الادارات) . وإذا كان الغرض التعريف بالموظفين الموجودين في المنظمة ، فترسم الخريطة التنظيمية ، وتذكر أسماء الوظائف فيها ، ويذكر تحت كل وظيفة ، إسم الموظف الذي يشغلها . ويستحسن عدم ذكر أسماء الموظفين على الخرائط التنظيمية إلا في الحالات التي تستوجب ذلك (كأغراض تدريب الموظفين الجدد وتعريفهم بالرؤساء) لأن الأشخاص يتغيرون باستمرار ، بينما تبقى الوظائف ثابتة في المنظمة . وفي حالة ذكر أسماء الأشخاص على الخريطة التنظيمية فإن ذلك يستوجب تغيير الخريطة التنظيمية كلما حدثت تغييرات أو تنقلات بين الموظفين في المنظمة .

١١- الخرائط الأفقية (من اليمين إلى الشمال) :

يوضع رئيس المنظمة في الخرائط الأفقية في أقصى اليمين .
وتنسب خطوط السلطة من اليمين إلى اليسار .

١٢- الخرائط الدائرية :

يوضع رئيس المنظمة في الوسط ، وتنسب خطوط السلطة من
الداخل إلى الخارج .

١٣- الوحدات المساعدة في الأجهزة الحكومية :

يكون وضع الوحدات المساعدة في الأجهزة الحكومية ، عند
رسم الخرائط التنظيمية لها ، غالباً ، على النحو الآتي :^(١)

(أ) تجمع كافة الوحدات الادارية والمالية على مستوى كل جهاز
حكومي في كيان واحد تحت مسمى الادارة العامة للشؤون
الادارية والمالية (أما إذا كان الجهاز صغيراً فتكون بمسمى إدارة
الشؤون الادارية والمالية) بغض النظر عن تعدد الوحدات
التنفيذية التي يتكون منها الجهاز ، على أن تضم الوحدات
التالية :

١ - شؤون الموظفين وتكون من : التوظيف ، والنفقات
والرواتب ، وعلاقات الموظفين ، والتدريب .

(١) لا يوجد اتفاق وتوحيد بين الدول العربية على ارتباط الوحدات المساعدة في الأجهزة الحكومية ، لكن
هذا الوضع قد عولج بالنسبة للمملكة العربية السعودية ، وذلك في ندوة للوحدات المساعدة في
الأجهزة الحكومية التي عقدت في معهد الإدارة العامة ، الرياض ، في الفترة من ١٩ - ٢١ جمادى
الثانية ١٤٠٣ هـ ، وما ذكر هنا أعلاه هو عبارة عن بعض توصيات الندوة بهذا الشأن .

٢ — الشئون المالية وتتكون من : الحسابات ، والمستريات ، والمستودعات .

٣ — الخدمات العامة وتتكون من : الحركة ، والصيانة .

٤ — الخدمات المكتبية وتتكون من : الاتصالات الادارية ، والنسخ والتصوير والطباعة ، والمحفوظات .

٥ — الخدمات الصحية والتعليمية في الأجهزة التي لا تكون هذه الخدمات هدفها الأساسي .

(ب) ترتبط الادارة العامة للشئون الادارية والمالية بالوزير في الوحدات التي تضم أكثر من وكيل وزارة ، وكذلك الحال بالنسبة للمصالح والمؤسسات العامة ، أما في حالة وجود وكيل وزارة واحد فترتبط به .

(ج) ترتبط العلاقات العامة بالوزير أو بمدير المنظمة

(د) ترتبط كافة الوحدات الاستشارية كوحدة التخطيط والمتابعة ، ووحدة التنظيم والادارة ، ووحدة البحوث ، ووحدة الشئون القانونية ، ووحدات الاستشارات الفنية بالمسؤول الأول في الجهاز (الوزير أو مدير عام الجهاز) .

(هـ) يرتبط مركز المعلومات بوكيل الوزارة ، وفي حالة تعدد الوكلاء فيرتبط بالوزير ، ويقاس على ذلك المصالح الحكومية والمؤسسات العامة .

المعلومات الواجب ذكرها على الخريطة التنظيمية :

هناك معلومات أساسية من الضروري ذكرها على الخريطة التنظيمية وهي :

١ — إسم الخريطة التنظيمية :

يجب أن يكون للخريطة التنظيمية إسم يدل عليها ، ويوضع إسم الخريطة

التنظيمية على رأس الخريطة ، في المكان العلوي من وسط الخريطة (فوق
رئيس المنظمة) ، أو يوضع الاسم في الزاوية العلوية اليمنى من الخريطة . ويبين
الاسم أنها للوضع الحالي (للتنظيم الحالي) ، أو للتنظيم المقترح .

٢ - تاريخ الخريطة :

يجب أن يكون للخريطة تاريخ يدل على وقت إعدادها . ومن الواضح أن
الخريطة التنظيمية إنما هي صورة هيكل المنظمة في وقت محدد ، هو وقت
رسمها ، ويختلف ، في كثير من الأحيان ، هيكل المنظمة بعد رسمها بوقت
قصير ، وهنا تأتي أهمية ذكر تاريخ إعداد الخريطة التنظيمية . ويذكر تاريخ
إعداد الخريطة التنظيمية ، أو تاريخ الموافقة عليها من قبل الجهات العليا ، في
الزاوية العلوية اليمنى من الخريطة وذلك تحت إسم الخريطة مباشرة (إذا كان
إسمها قد وضع في الزاوية العلوية اليمنى من الخريطة ويشمل التاريخ ، وذكر
اسم الشهر والسنة ، أو ذكر اليوم ، والشهر ، والسنة) .

٣ - الموافقة على الخريطة :

حتى تأخذ الخريطة الصفة الرسمية ، فإنه يستحسن ذكر إسم وتوقيع
الموظف المسؤول الذي وافق على الخريطة واعتمدها ، وإسم وتوقيع الشخص
الذي أعدها . والغرض من ذلك هو تحديد المسؤولية . وتذكر الأسماء والتواقيع
في أسفل الخريطة في الزاوية اليمنى السفلية .

٤ - الملاحظات :

إذا كانت هناك حاجة لذكر بعض الإيضاحات على الخريطة التنظيمية
فيستحسن ذكرها في أسفل الخريطة في الجهة اليمنى السفلية منها .

مراجعة الخريطة التنظيمية :

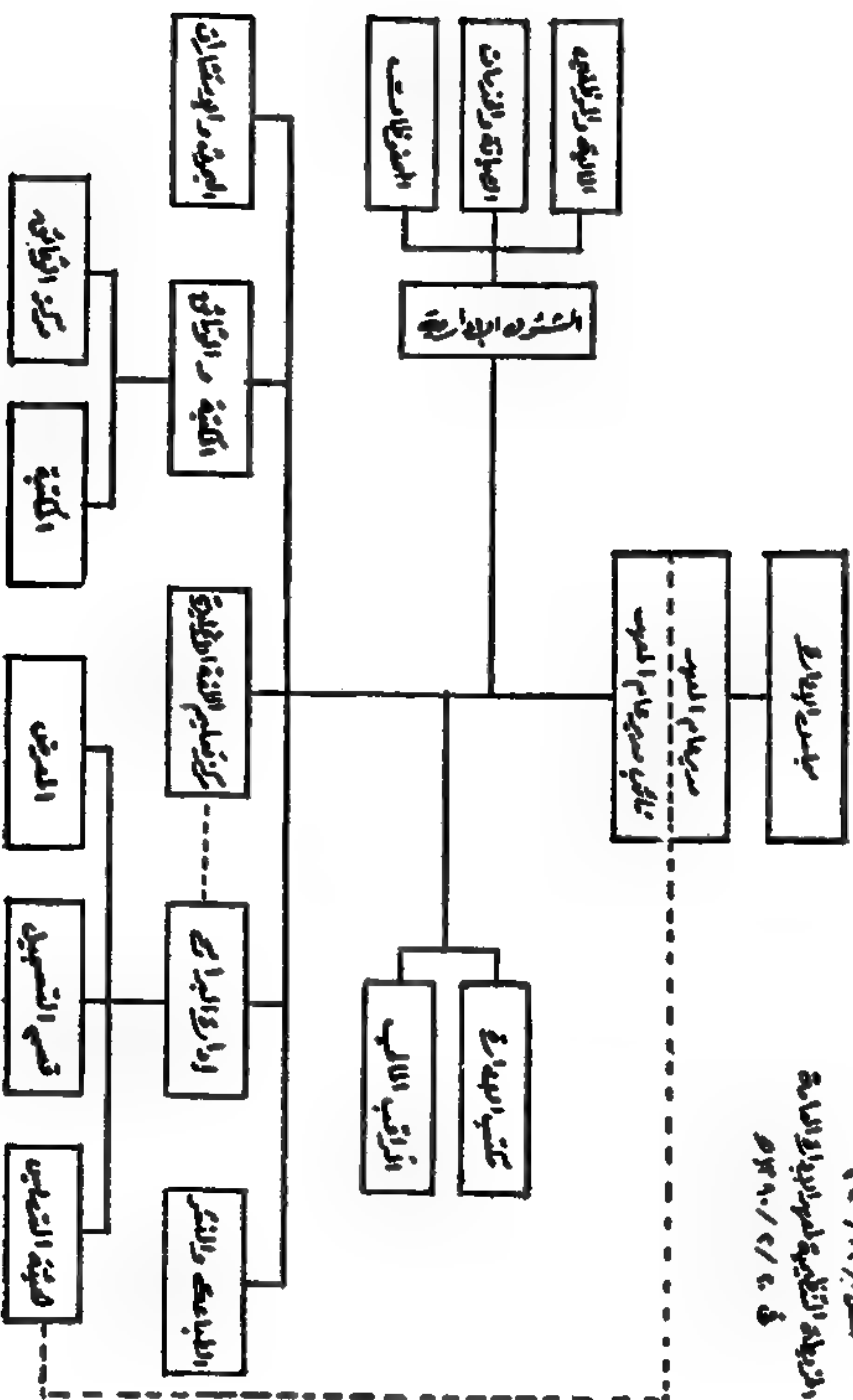
تعكس الخريطة التنظيمية صورة المنظمة وقت إعدادها (الخريطة) ، ومن

الواضح أن المنظمات هي دائماً في حالة حركة وتغير مستمرين . وحتى يكون بالامكان أن تصور الخريطة التنظيمية الأوضاع الحقيقية في المنظمة ، فيجب أن تراجع باستمرار ، وأن يعاد رسمها من حين لآخر ، حتى تكون دائماً حديثة . وتعكس آخر التعديلات التي أجريت على المنظمة .

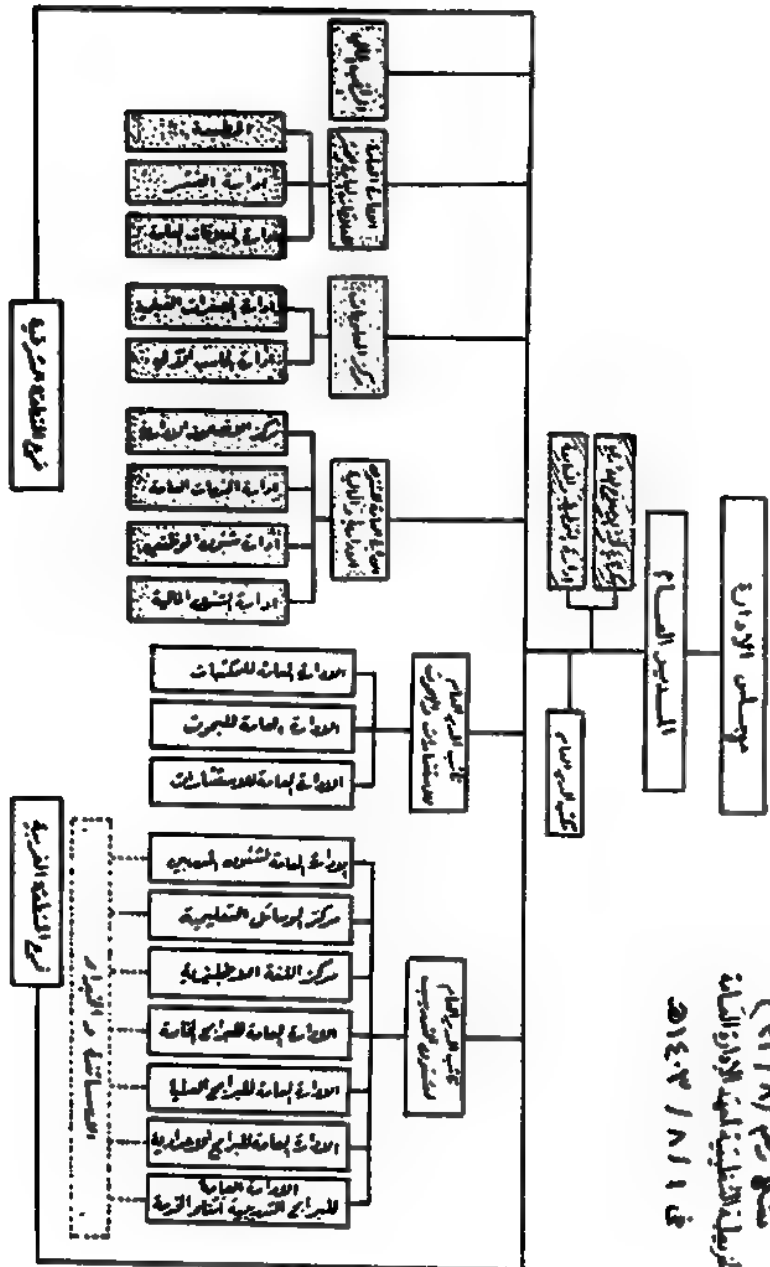
ومن الملاحظ أن العديد من المنظمات الحكومية لا تحتفظ بخرائط تنظيمية حديثة ، تعكس آخر التعديلات والتغيرات في جهازها ، ففي بعض الإدارات الحكومية نجد أن أحدث خريطة تنظيمية لديها ، قد مضى عليها عدة سنوات ، وأمثال تلك الخرائط لا تعكس الأوضاع الحقيقية للمنظمات . ولذا فإنه يتوجب أن تسند مهمة إعداد الخريطة التنظيمية إلى موظف مختص ، أو إلى وحدة إدارية متخصصة ، كوحدة التنظيم والأساليب ، أو إدارة شؤون الموظفين (كما ذكرنا سابقاً) ، وأن يكون من واجباتها رسم الخريطة التنظيمية ، وإعادة رسمها ، من حين لآخر ، وكلما حدثت تغييرات على المنظمة ، بحيث تعكس الخرائط التنظيمية الأوضاع الحقيقية الحالية للمنظمات .

وبين الشكل (٨ - ٢٠) والشكل (٨ - ٢١) الخريطة التنظيمية لمعهد الإدارة العامة بالرياض ، خلال الفترة من سنة (١٣٩٠ هـ - ١٤٠٣ هـ) ، ومنها يلاحظ مدى النمو والتوسع في جهاز وخدمات هذا المعهد . ففي خلال تلك المدة أنشئت إدارات وأقسام جديدة لم تكن موجودة في السابق .

على: (٢٠/٨)
 وتزويد اللجنة لجمعية لجمعية لجمعية
 في ٢٠/٨/٢٠٢٠



شبكة رقم (٥١/٨)
الهيئة التنظيمية لهيئة الإدارة العامة
في ١٨ / ٣ / ١٤٠٣ هـ



مسميات الوحدات الادارية

يطلق إصطلاح وحدة إدارية على جزء من المنظمة ، وأحياناً على المنظمة بأكملها . فالوحدة الادارية قد تطلق على قسم ، أو إدارة في منظمة ما ، كما قد تطلق على مصلحة أو مؤسسة كبيرة .^(١)

ولا توجد مسميات موحدة للوحدات الادارية على مستوى القطر الواحد في الدول العربية ، ولا على مستوى الدول العربية (كما أنه لا توجد مسميات موحدة للوحدات الادارية على مستوى عالمي) ، ولإعطاء فكرة عن اختلاف المسميات ، فإننا سنأخذ ثلاث دول وهي الولايات المتحدة الأمريكية ، وبريطانيا ، والمملكة العربية السعودية .^(٢)

ففي الولايات المتحدة الأمريكية نجد أن مسميات الوحدات الادارية هي كما يلي : الإدارة (Department) وتعتبر أعلى وأكبر أقسام الجهاز الاداري في الدولة ، وتُعاَدل في المستوى الوزارة في البلاد الأخرى ، وتُقسم الإدارة إلى دُولين (Bureaus) ، وتُقسم الدُولين إلى شعب (Divisions) ، والشعب تُقسم إلى أقسام (Sections) ، والأقسام إلى وظائف (Positions) .

أما في بريطانيا ، فإن التقسيم الاداري فهو كما يلي : الإدارة (Department) ، فالجناح (Wing) ، فالشعبة (Division) ، فالفرع (Branch) ، فالقسم (Section) ، فالوظيفة (Position) .

وبالنسبة للمملكة العربية السعودية ، فلا يوجد توحيد لمسميات الوحدات الادارية في الأجهزة الحكومية ، إذ تختلف المسميات والتقسيمات من وزارة إلى

(١) بفضل استخدام وحدة إدارية لتعني قسماً من أقسام المنظمة ، وليس منظمة بأكملها ، (وذلك لأغراض توحيد المصطلحات واستخداماتها) .

(٢) لم تقدم أمثلة متعددة من الدول العربية ، لعدم توفر المعلومات الكافية لديها عنها .

أخرى ، ألا أنه يمكن القول ، أن المسميات فيها على وجه التقريب هي :
وزارة ، وكالة وزارات ووكالة وزارة مساعدة ، ادارة عامة ، ادارة قسم ، وظيفة .

وتستخدم في المملكة مسميات أخرى ، بجانب المسميات المذكورة سابقاً ، مثل : رئاسة ، ديوان ، هيئة ، مؤسسة ، ومركز . وحيث أن اختلاف المسميات من وزارة إلى أخرى ، يؤدي أحياناً إلى الالتباس والغموض ، وعدم معرفة المستوى الإداري بشكل دقيق ، لذا ، فإن من الضروري توحيدها . وقبل اقتراح مسميات موحدة ، فلا بد من التعرف على المسميات الحالية ومضمونها ، وهي بإيجاز كما يلي :

١ — مسميات الأجهزة التنفيذية^(١) ، والرقابية ، والمؤسسات العامة ،
تشمل ما يلي :

(أ) وزارة : وهي أكبر أقسام الجهاز الإداري في الدولة ، وتقوم بالاشراف على ، أو تنفيذ ، وظيفة أو أكثر من وظائف الدولة . ويرأس الوزارة وزير ، يكون مسؤولاً أمام رئيس السلطة التنفيذية (رئيس مجلس الوزراء) ، ومن أمثلة ذلك ، وزارة الصحة ، ووزارة المعارف ، ووزارة الداخلية .

(ب) ديوان : ويطلق على أجهزة الرقابة ، وعلى الأجهزة التي تقدم خدمات للأجهزة الادارية الأخرى (الأجهزة المساعدة) . ورئيس الديوان يكون ، في معظم الأحيان ، بمرتبة وزير ، وأحياناً في مرتبة أقل من ذلك . وهو مسؤول أمام رئيس السلطة التنفيذية ، ومثال ذلك ، ديوان المراقبة العامة ، والديوان العام للخدمة المدنية .

(١) كما هي مطبقة في المملكة العربية السعودية

(ج) مؤسسة عامة : وتطلق على الأجهزة ذات النشاط الاقتصادي ، والتجاري ، والإداري ، والتعليمي ، التي تمنحها الدولة قدراً كبيراً من الاستقلال الإداري والمالي . ومدير المؤسسة العامة يكون غالباً بمرتبة وكيل وزارة ، وأحياناً بمرتبة وزير ، ومن أمثلة ذلك ، المؤسسة العامة للبترول والمعادن (بترومين) ، وجامعة الملك سعود ، ومعهد الإدارة العامة . ويشرف على أعمال كل مؤسسة مجلس إدارة ، ويعتبر أعلى سلطة بالنسبة لها .

(د) هيئة : وتطلق على الأجهزة ذات الطابع الاقتصادي ، وأحياناً على بعض الأجهزة الرقابية والقضائية . وتتمتع الهيئة ، مثل المؤسسة العامة ، بقدر كبير من الاستقلال الإداري والمالي ، ورأسها مدير يكون بمرتبة وزير أو وكيل وزارة ، ومن الأمثلة على الهيئة ، الهيئة الملكية للجبال ونهج ، وهيئة التحقيق والتأديب .

(هـ) مصلحة : وتطلق على أجهزة تتبع وزارة من الوزارات . ويخصص لكل مصلحة فرع في الميزانية ، وتتمتع بقدر من الاستقلال الإداري والمالي ، إلا أن استقلالها يعتبر أقل نسبياً من المؤسسة العامة . وتقوم في بعض الأحيان بتحصيل إيرادات للدولة . ويكون رئيسها بمرتبة وكيل وزارة ، وأحياناً بمرتبة أقل من ذلك . ومن الأمثلة على المصلحة ، مصلحة الجمارك ، ومصلحة الزكاة والدخل .

٢ — مسميات الوحدات الإدارية التي تنقسم إليها الأجهزة التنفيذية :

تقسم الأجهزة التنفيذية إلى وحدات إدارية متعددة ، وإذا أخذنا وزارة ما^(١) ، على سبيل المثال ، فإننا نلاحظ أنه توجد فيها التقسيمات الآتية .

(١) في المملكة العربية السعودية .

(أ) وكالة وزارة : وهي أعلى تقسيم في الوزارة ، ويرأسها وكيل وزارة يكون عادة في المرتبة الخامسة عشرة أو الممتازة ، ومثال ذلك ، وكالتي الوزارة في وزارة المعارف وهما ، وكالة الوزارة للشؤون التعليمية ، ووكالة الوزارة للشؤون الثقافية (إذ توجد وكالتان في وزارة المعارف في المملكة العربية السعودية في عام ١٤٠٣ هـ) .

(ب) وكالة وزارة مساعدة : تلي وكالة الوزارة ، ويرأسها وكيل وزارة مساعد يكون عادة في المرتبة الرابعة عشرة ، مثال ذلك ، وكالة وزارة الصحة المساعدة للطب الوقائي .

(جـ) إدارة عامة : وتطلق على الأقسام التي تقسم إليها وكالة الوزارة المساعدة ويرأسها مدير عام تتراوح مرتبته بين المرتبة الحادية عشرة والثالثة عشرة ، ومثال ذلك ، الإدارة العامة للحقوق في وزارة الداخلية .

(د) إدارة : وتطلق على قسم من إدارة عامة ، ويرأس الإدارة مدير ، تتراوح مرتبته بين المرتبة السابعة والمرتبة العاشرة ، ومثال ذلك ، إدارة الحقوق الخاصة ، وإدارة الحقوق العامة (التي هي من أقسام الإدارة العامة للحقوق بوزارة الداخلية) .

(هـ) قسم : ويطلق على التقسيم الأصغر الذي يلي إدارة ، إذ تقسم الإدارة إلى أقسام ، ويرأس القسم موظف ، هو رئيس القسم ، ومثال ذلك قسم شؤون الموظفين (في منظمة ما ، صغيرة) .

(و) وحدة : وتساوي القسم ، وتكون أحياناً أكبر منه أو أصغر منه ، إذ ليس هناك إتفاق على حجم الوحدة ، ولا على مستواها الإداري ، مثال ذلك ، وحدة التنظيم والإدارة ، ووحدة التخطيط والميزانية (في وزارة ما) .

(ز) مركز : ويساوي الادارة أحياناً ، ويكون في أحيان أخرى بمستوى القسم . ومثال ذلك ، مركز الاتصالات الادارية ، ومركز المعلومات .

(ح) شعبة : تستخدم في تقسيمات المنظمات العسكرية ، وقبلما تستخدمه في المنظمات المدنية ، والشعبة في المنظمة العسكرية تكون بمستوى أقل من إدارة وأكبر من قسم . إذ تقسم الادارة إلى شعب ، والشعب إلى أقسام . مثال ذلك ، شعبة التموين والامدادات في منظمة عسكرية ، أما في المنظمات المدنية ، فالشعبة تكون عادة بمستوى أقل من القسم ، مثال ذلك : شعبة الوارد ، وشعبة الصادر في مركز الاتصالات الادارية لوزارة ما . (انظر شكل رقم (٨ - ٢٢) مسميات الوحدات الادارية الحالية في المملكة ومستوياتها الادارية) .

٣ - مسميات الوحدات الادارية حسب التوزيع الجغرافي :

توجد للوزارات الرئيسية، كالزراعة، والمياه، والمعارف، والمواصلات، وحدات إدارية في المناطق الجغرافية ، وذلك لتقديم الخدمات للمواطنين فيها . ويطلق على تلك الوحدات الادارية في المناطق المسميات التالية :

(أ) مديرية : تطلق على الوحدة الادارية لوزارة من الوزارات ، الموجودة في منطقة من المناطق . وتتولى المديرية في المنطقة تقديم الخدمات والاشراف عليها . ويرأس المديرية مدير عام ، وتتبع المديرية وحدات إدارية صغيرة تسمى فروعاً . وتفوض المديرية الصلاحيات اللازمة لتسيير الأمور في المنطقة ، وحل المشكلات العاجلة فيها . ومثال ذلك ، مديرية الزراعة والمياه بالمنطقة الشرقية ، ومديرية الشؤون الصحية بالمنطقة الغربية .

(ب) فرع : وهو أصغر وحدة إدارية في المنطقة ، ويرتبط الفرع بالمديرية في المنطقة ، أو بالجهاز المركزي للوزارة (أحياناً) . ويرأس الفرع مدير الفرع ، ويفوض صلاحيات مناسبة للقيام بالعمل في المنطقة التي يشرف عليها الفرع . ومن الأمثلة على الفروع ، فرع وزارة الزراعة والمياه في مدينة الحفوف الذي يتبع مديرية الزراعة والمياه في المنطقة الشرقية ، وفرع وزارة التجارة في جدة الذي يرتبط بالوزارة في الرياض ، وفرع معهد الإدارة العامة بالدمام الذي يرتبط بإدارة المعهد في الرياض .

توحيد مسميات الوحدات الادارية :

يواجه الباحث والدارس للإدارة في المملكة العربية السعودية مشكلة عدم توحيد مسميات الوحدات الادارية في الأجهزة الحكومية . فلم يتم الاتفاق بعد على المستوى الاداري للوحدات الادارية ، وهي ، شعبة ، ووحدة ، وقسم . وللوصول إلى مفهوم موحد ، وقابل للتطبيق في جميع الوزارات ، فإننا نرى أن تدرس اللجنة العليا للإصلاح الاداري في المملكة وهذا الموضوع ، وأن تصدر قراراً بشأنه ، ليم توحيد المسميات ، وتحديد مستويات الوحدات الادارية في الأجهزة الحكومية في المملكة^(١) .

(١) نقترح ، في هذا المخصوص ، أن تكون مسميات الوحدات الادارية في الأجهزة الحكومية (تنازلياً) على النحو الآتي : (أ) وزارة ، (ب) وكالة وزارة ، (جـ) وكالة وزارة مساعدة ، (د) ادارة عامة ، (هـ) ادارة ، (و) شعبة ، (ز) قسم ، (حـ) وحدة ، (ط) وظيفة . وبذلك يتوفر في جهاز الوزارة تسع مستويات ادارية تبدأ من وزارة وتنتهي بوظيفة . ونرى ، ان هذه المستويات الادارية تستطيع استيعاب أكبر جهاز اداري في المملكة (أنظر شكل رقم ٨ - ٢٣) مسميات الوحدات الادارية المقترحة ومستوياتها الادارية .

أما بخصوص توحيد مسميات الوحدات الادارية على مستوى الدول العربية ، فإننا نرى أن تتبنى المنظمة العربية للتعليم الادارية هذا الموضوع ، وذلك لأجل التغلب على مشكلة اختلاف المسميات من بلد عربي لآخر ، والتي تقف عبة أمام الدراسات الأدائية المقارنة . ونقترح في هذا الشأن ، إجراء دراسة مقارنة للمسميات الموجودة للوحدات الادارية في البلاد العربية ، وحقد اجتماع لمناقشة هذا الموضوع ، والخرج بتوصية لتوحيد مسميات الوحدات الادارية على مستوى الدول العربية . (ونرى ، في هذا المجال ، أن المسميات المقترحة للوحدات الادارية في المملكة ، والمشار إليها في أعلاه ، يمكن الاستفادة منها ، ودراستها ، وأخذها كأساس مبدئي لتقسيم الوحدات الادارية في البلاد العربية ، إذ أن فيها من الاتساع ، والتسلسل ، ما يستوعب تقسيمات أي جهاز إداري — مهما كان كبيراً — في أي بلد عربي .)

الفصل التاسع

إدارة التنظيم

- التنسيق بين أقسام المنظمة الادارية .
- الناحية الانسانية في التنظيم .
- الخطة التنظيمية .
- التنظيم غير الرسمي .
- إعادة التنظيم .

الفصل التاسع

إدارة التنظيم

يقصد بإدارة التنظيم تشغيله بشكل جيد ، وإدخال التعديلات اللازمة على الهيكل التنظيمي لضمان بقاء المنظمة ، واستمرارها في أداء أعمالها . وسنعالج في هذا القسم موضوعات متنوعة في مجال التنظيم الإداري ، وإدارته وتتضمن ما يلي :

(أ) التنسيق بين أقسام المنظمة الإدارية .

(ب) الناحية الانسانية في التنظيم .

(جـ) الخطة التنظيمية .

(د) التنظيم غير الرسمي .

(هـ) إعادة التنظيم .

وفيما يلي توضيح لمضمون هذه الموضوعات :

(أ) التنسيق بين أقسام المنظمة الإدارية :

التنسيق هو الربط بين أعمال أقسام الوحدة أو الوحدات الإدارية وتحريك هذه الأقسام في الوقت المحدد ، بحيث يندل كل قسم منها قصارى جهده

في سبيل الوصول إلى الغاية أو الهدف المقصود⁽¹⁾ والتنسيق ضروري لتوحيد الجهود ، ومنع التعارض والاحتكاك بين الأفراد ، وبين الوحدات الادارية . وإن عدم وجود التنسيق يؤدي في كثير من الأحيان إلى عدم وصول المنظمة إلى أهدافها الأساسية .

ويعتبر التنسيق من أهم واجبات الرئيس الاداري ، إذ تقع على عاتقه مهمة ربط أجزاء المنظمة ببعضها كي يضمن تعاون جميع الموظفين وتوجيه جهودهم في إتجاه واحد هو تحقيق الهدف ، ومن الأعمال التي تستوجب التنسيق ، خطوط التجميع (Assembly Lines) في المؤسسات الصناعية ، والفرق الموسيقية ، وفرق كرة القدم وغيرها .

ومن الملاحظ أن هناك ارتباطاً وثيقاً بين عملية التنظيم والتنسيق ، فالتنظيم السليم يسهل عملية التنسيق ، وذلك بتحديدته للواجبات والمسؤوليات وتحديدته للاطار العام للعلاقات في المنظمة . والتنسيق يتطلب توفر هيكل تنظيمي سليم ، وإدارة ماهرة ، وتعاوناً بين القائمين بالعمل في جميع مستوياته المختلفة . وكلما تعددت العمليات ، وكبر حجم الوحدة الادارية ، وبعدت المسافة بين أجزاء المنظمة ، وتعقدت مشاكلها ، وازداد التخصص وتوزيع العمل فيها كلما كانت مهمة التنسيق أشق وأصعب .

ويتم التنسيق في الوزارات والمصالح الحكومية عن طريق تبادل المعلومات والأنكار بين موظفي الوزارات على اختلاف فروعها وأقسامها ، ويقوم بهذه المهمة الرؤساء الاداريون في المستويات العليا والمتوسطة . أما الوسائل المتبعة في التنسيق فهي :

(1) Leonard White, Introduction to the Study of Public Administration, (New York, the MacMillan Co., 1965), p. 33

١ — اجتماعات المجالس : مثل اجتماعات مجلس الوزراء وغيره من المجالس ، إذ يعم التنسيق بين أعمال جميع الوزارات والأجهزة في الدولة أثناء تلك الاجتماعات .

٢ — الاجتماعات الدورية : يعقد الرئيس الإداري اجتماعات دورية مع مساعديه لتبادل وجهات النظر ، واقتراح الحلول اللازمة لزيادة التعاون بين مختلف الإدارات .

٣ — لجان التنسيق : تشكل لجان من ممثلين لمختلف المصالح والوزارات وذلك لأجل دراسة المشاكل المشتركة بينها ، ولوضع الحلول المناسبة . ومن أمثال تلك اللجان لجنة التدريب ، واللجنة العليا للإصلاح الإداري في المملكة . وقد تشكل لجان من ممثلين عن مختلف الوحدات الإدارية في المنظمة لدراسة المشاكل التي تواجهها .

٤ — أجهزة التنسيق المتخصصة : تخصص أجهزة إدارية معينة لتقوم بمهام التنسيق ولاسيما فيما يختص بالأعمال ذات الطابع الفني .

ويربط أساتذة الإدارة العامة بين التنسيق ومبدأ نطاق الاشراف ، الذي يبين بأن مقدرة الرئيس الإداري لمراقبة أعمال موظفيه مراقبة فعالة هي محدودة ، فكلما اتسع نطاق الاشراف ، وزاد عدد المرؤوسين كلما كانت مهمة التنسيق صعبة وشاقة .

(ب) الناحية الانسانية في التنظيم :

العنصر الانساني عنصر هام من عناصر التنظيم ، ويجب عدم إغفال هذا العنصر عن بناء هيكل المنظمة وذلك لأهمية الدور الذي يلعبه ، فهو كاخلية الحية في جسم المنظمة يبعث الحياة والحركة فيها ، وكما نعلم بأنه إذا أصيبت خلية أو عضو من أعضاء الجسم بمرض من الأمراض فإنه تسبب إهيار الأعضاء الأخرى . وكذلك الحال بالنسبة للمنظمة ، فإن أي فساد أو فشل أو عدم تعاون بين بعض موظفيها ، يسبب ضعف وإهيار المنظمة ، ولهذا فإنه مهما كان الهيكل التنظيمي سليماً من ناحية تحديد المسؤوليات والصلاحيات ، والعلاقات بين المناصب الادارية المختلفة في المنظمة ، فإن وجود العنصر البشري يؤثر تأثيراً كبيراً على الأعمال فيها ، وعلى مدى تحقيقها لأهدافها .. وإذا أخذنا إحدى المنظمات ، ودرسنا أسباب المشاكل التي تحدث فيها ، نجد أحياناً أن بعض العلاقات والمشاكل التي تحدث في المنظمة ليست بسبب وجود عيوب أو نواقص في قوانين وأنظمة المنظمة وإنما بسبب عوامل أخرى لا تدخل أحياناً في الحسبان وقت التنظيم . فتحدث المشاكل بسبب التفاوت في العادات والتقاليد والثقافة ، والأخلاق ، والحاجات والأمان بين الموظفين . ولذا فإن على المدير الاداري أن يأخذ في الحسبان العادات والتقاليد التي قد تؤدي إلى نجاح المنظمة أو فشلها عند تصميم الهيكل التنظيمي للمنظمة ، فهو لا يستطيع أن يلغي العادات والتقاليد غير المرغوبة بأوامر إدارية ، وإنما يتوجب عليه أن يتخذ الخطوات الايجابية لتغييرها ، وذلك عن طريق الشرح والافناع ، والتشجيع المعنوي وإعطاء المكافآت وغيرها من الوسائل ، وقد أكد العديد من أساتذة الادارة العامة أهمية العنصر الانساني في التنظيم ، حتى أن الأستاذ هارولد كوتنز (H. Koontz) إرتأى تعديل أنظمة المنظمة على ضوء العنصر البشري^(١) فالمنظمات يجب أن

(١) هارولد كوتنز وسيميل أودونل ، ترجمة د . بشير المريضي ، ومحمود عمر ، مبادئ الادارة ، (بيروت ، مكتبة لبنان ، ١٩٦٦) ص ٤٣٩ - ٤٤٠ .

نعيش وبذلك يجب عليها بطبيعة الحال أن تأخذ الأشخاص بعين الاعتبار ، فإذا لم يكن هؤلاء الأشخاص ملائمين للعمل التنظيمي (التالي) ، وإذا لم يكن الاستثناء عنهم ممكناً أو جائزاً فلا بد من تعديل المنظمة لتتوافق مع مقدراتهم ومواقفهم وحدودهم ، ومع أن هذا العمل قد يتم عن تنظيم حول الأشخاص فإنه في الواقع تنظيم مبني أولاً على ضوء العمل الإداري المنوي إنجازه مع إدخال التعديلات على المبادئ التنظيمية الصحيحة في أضيق الحدود ، كما يكون في الامكان التخطيط لازالة هذه الانحرافات كلما حدث تغير في جهاز الموظفين . وأن الحطة التنظيمية المبنية على هذه الطريقة لها حظ أوفر في أن تتكيف وفق تغيرات العوامل المحيطة المختلفة الضرورية جداً لاستمرار المنظمة .

(ج) الحطة التنظيمية :

قلنا سابقاً أن التنظيم إنما هو عملية تنسيق الجهود البشرية لجماعة ما ، لتحقيق هدف معين . ولهذا فالتنظيم ليس هدفاً في حد ذاته ، وإنما هو وسيلة لتحقيق أهداف المنظمة . وقبل إنشاء وتأسيس المنظمة يقوم الرئيس الإداري لها (المنظم) باختيار التنظيم الذي يراه مناسباً ، ويوضع الحطة التنظيمية لتلك المنظمة .

ومن العوامل التي تؤخذ بعين الاعتبار عند وضع الحطة التنظيمية ما يل :

- ١ — دراسة الأهداف التي تنوي المنظمة تحقيقها وكذلك الوظائف التي ستقوم بها .
- ٢ — معرفة حجم المنظمة .
- ٣ — مدة حياة المنظمة .
- ٤ — معدل التغير المتظر في حجم المنظمة (الانكماش والتمدد) .
- ٥ — أهمية الوقت بالنسبة لانتهاء أعمال المنظمة .

- ٦ — مكان عمل المنظمة (المركز الرئيسي والفروع التابعة لها) .
 - ٧ — الموارد والأفراد التي تحتاج إليها وسهولة الحصول عليها .
- أما فيما يتعلق بالخطوة التنظيمية ، فيراعى عند وضعها ظروف المنظمة ، وتتكون من العناصر التالية :^(١)
- ١ — بيان الأغراض التي تهدف إليها المنظمة وتحديدتها بوضوح .
 - ٢ — تحديد الأعمال الرئيسية والأعمال الثانوية التي يجب أن تقوم بها المنظمة .
 - ٣ — تصنيف الأعمال التي تقوم بها المنظمة في مجموعات متناسقة وتقسيمها أو تجميعها في وحدات إدارية بحيث توزع الوظائف المتشابهة أو المتكاملة في وحدة إدارية واحدة ثم وضع الأساليب والإجراءات اللازمة للقيام بالعمل لكل وحدة أو قسم من وحدة وأقسام المنظمة .
 - ٤ — وضع مواصفات للوظائف وتحديد عدد الأفراد اللازمين لأداء الأعمال .
 - ٥ — تحديد سلطة ومسؤولية الأفراد اللازمين للقيام بالعمل ، وبالتالي تحديد العلاقات المتبادلة بينهم .
 - ٦ — وضع خريطة تنظيمية توضح الإدارات والأقسام الرئيسية في المنظمة وخطوط السلطة والمسؤولية فيها .
 - ٧ — وضع دليل للتنظيم أو كتيب يتضمن جميع العناصر التي يتألف منها التنظيم .
 - ٨ — متابعة الخطوة ، أي الدراسة المستمرة للتنظيم وتكييفه تبعاً لمتغيرات الظروف المتغيرة وتعديله مما يكفل التقدم المستمر .

(١) دكتور حسن توفيق ، الإدارة العامة ، (القاهرة ، الهيئة العامة لتنشيط المطابع الأثرية ١٩٨٠ م) ، ص ١٨ .

(د) التنظيم غير الرسمي :

يميز مفكرو الإدارة بين نوعين من التنظيم ، وهما ، التنظيم الرسمي والتنظيم غير الرسمي ، أما التنظيم الرسمي (Formal Organization) فهو الذي يتم بهيكل المنظمة وتحديد العلاقات بين الأفراد فيها ، وتقسيم الأعمال وتوزيع الاختصاصات ، وتحديد السلطات والمسؤوليات في المنظمة ، وهو يبين لكل فرد في المنظمة الدور الذي يقوم به ، والواجبات المطلوب تأديتها . ويسير هذا التنظيم حسب قواعد ومبادئ معينة تعبر عن المقومات الأساسية له مثل ، مبدأ تقسيم العمل ، وتساوي السلطة مع المسؤولية ، ونطاق الاشراف ، ووحدة الرئاسة ، وتفويض السلطة ... وغيرها . وهو بإيجاز ، التنظيم المنصوص عليه في اللوائح التنظيمية وقد تكلمنا عن التنظيم الرسمي بالتفصيل فيما سبق .

وأما التنظيم غير الرسمي (Informal Organization) فهو الذي ينطبق على جماعات من الناس ، تتألف من شخصين أو أكثر ، يكونون على إتصال دائم ، لأجل تبادل المعلومات ، أو لقضاء أوقات الفراغ والراحة معاً ، أو للوصول للاتفاق فيما بينهم لما يجب عمله في المستقبل^(١) . وينشأ التنظيم غير الرسمي من أفراد المنظمة (الرسمية) نتيجة لوجود بعض العلاقات بينهم ، وهو يتكون نتيجة لوجود انسجام بين بعض الأفراد وتوافق في المصالح . وهذا التنظيم غير منصوص عليه في اللوائح التنظيمية للمنظمة ، ويتكون تلقائياً ، وبصورة إختيارية بين الأفراد ، ويعبر عن رغباتهم وإراداتهم . ويكون للتنظيم غير الرسمي القواعد والتقاليد الخاصة به ، والتي تكون غالباً غير مكتوبة ، ولكن الأفراد يتقيدون بها ويتبعونها في تصرفاتهم^(٢) . ومن الأمثلة على التنظيم غير الرسمي (الجماعات الصغيرة) ، الأفراد الذين يتناولون قهوة

(1) H. Koontz and C. O'Donnell Op. cit., p. 252.

(2) Ernest Dale, **Organization**, (New York, American Management Association, 1967), p. 151.

الصباح في المكاتب مع بعضهم ، والأفراد الذين يتمنون إلى نادٍ رياضي معين ، أو يسكنون في مكان واحد ، أو يتمنون إلى قبيلة واحدة ، أو توجد بينهم صلات قرابة ونسب .

وقد لاحظ وجود التنظيم غير الرسمي الأستاذ فردريك تايلور ، فقد لمس أن العمال في المصنع يتفقون فيما بينهم على تحديد معايير للإنتاج لا يتعدونها أثناء عملهم ، ولاحظ أن تلك المعايير تكون عادة أقل مما تعتقده الإدارة أن بمقدور العمال القيام به من أعمال . وهذا مما قاد فردريك تايلور إلى إجراء دراساته على وسائل القيام بالعمل ، وعلى العمال بهدف زيادة الإنتاج ، ولأجل الحصول على أكبر ناتج من العمال ، وقد أدت تلك الدراسات إلى ظهور الحركة العلمية في الإدارة . واكتشفت نفس الظاهرة ، التنظيم غير الرسمي في الدراسات التي قام بها إلتون مايو (E. Mayo) في شركة وسترن اليكتريك بمصنع هاوثورن بمدينة شيكاغو والتي يطلق عليها اسم دراسات هوثرن (Hawthorne Studies) فقد بينت تلك الدراسات أن الأفراد العاملين في وحدة إدارية أو إنتاجية واحدة ، والذين هم على اتصال دائم فيما بينهم ، يميلون إلى تكوين تنظيم غير رسمي ، ويكون لهذا التنظيم (غير الرسمي) قواعده الخاصة به التي يحترمها الأفراد ، واتصالاته غير الرسمية ، وقائده الذي يكون أحد أفراد الجماعة ، وقد لا يكون هو الرئيس (القائد) الرسمي . وأن دور كل فرد في التنظيم غير الرسمي يكون مختلفاً أحياناً عما هو في التنظيم الرسمي .

وقد أصبح واضحاً منذ ذلك الحين ، للباحثين وللمفكرين في الإدارة ، بأن الفرد داخل المنظمة ينتمي على الأقل لتنظيمين وهما ، التنظيم الرسمي الذي تحدده الإدارة العليا للمنظمة الرسمية ، والتنظيم غير الرسمي الذي يكونه الأفراد فيما بينهم . وأصبح اهتمام الباحثين مركزاً على بيان أثر التنظيم غير الرسمي على التنظيم الرسمي ، وعلى كيفية الاستفادة بشكل إيجابي من التنظيم غير الرسمي .

وبينت بعض الدراسات أن التنظيم غير الرسمي قد تكون له نتائج سلبية على المنظمة ولاسيما عندما يتفق أفرادها على تخفيض مستوى الانتاج في المنظمة ، وعلى تغطية الأخطاء التي يقوم بها بعض أفرادها ، أو عند ممارسة بعض الضغوط للحصول على مكاسب مادية أو معنوية لأفراد التنظيم غير الرسمي .

ووضحت دراسات أخرى أن التنظيم غير الرسمي قد تكون له جوانب إيجابية بالنسبة للمنظمة ، وذلك عندما يشعر أفراد المجموعة بانتائهم للمنظمة ، وأنهم يمثلون مجموعة مميزة عن غيرها من المجموعات ، وذلك بقيامهم بالعمل بطريقة أفضل ، وبإنتاج أكبر وبالشعور بالفخر والاعتزاز بذلك ، وهذا فإنهم يمارسون ضغطاً على الآخرين ، لا سيما الذين يحاولون تخفيض الانتاج أو إبقائه بشكل ثابت ، وذلك بدفعهم إلى زيادة إنتاجهم ليكون إنتاجهم في مستوى إنتاج المجموعة الأولى . وفي مثل هذه الحالة تلتقى غايات وأهداف التنظيم غير الرسمي مع غايات وأهداف التنظيم الرسمي .

أما بالنسبة لأسباب تكوين التنظيمات غير الرسمية فهي عديدة ، إلا أنه يمكن تلخيص أهمها في الآتي :^(١)

١ — الرغبة في الانتماء إلى جماعات ، فدخل الفرد في جماعات داخل المنظمة تنبع الدافع الأساسي لديه ، وهو الرغبة في تكون الصداقات مع الآخرين ، وإنشاء علاقات متبادلة ، والقضاء على الاحساس بالعزلة .

(١) فتاد. أبو اسماعيل ، العلوم السلوكية في إدارة الأعمال ، (القاهرة ، ١٩٧٨ م) ، ص ١٨٤ — ١٨٦ ، وعبد ياعي ، مبادئ الإدارة العامة ، (الرياض ، ١٩٨٣ م) ، ص ٢٧٠ — ٢٧١ .

٢ — الرغبة في تأمين الأمن والحماية ، يغطي إنشاء الفرد للجماعة حاجته للأمن والحماية من مصادر التهديد الخارجي . فأفراد التنظيم غير الرسمي يتحدون ويقاومون بشكل جماعي الأخطار التي تهدد حقوقهم المادية والمعنوية ، كالتقاررات التعسفية للإدارة ، أو السلوك القيادي الاستبدادي .

٣ — الرغبة في الحصول على بعض المزايا النسبية ، فقد تجد المجموعة أن الرواتب والعلاوات والاجازات غير مناسبة ، ولذلك تعمل على تحسين أوضاع أفرادها ، فترسل من تراه مناسباً ليمثلها أمام الإدارة ، وليطالب بتحسين الأوضاع ، وتحاول تحقيق المزيد من المكاسب .

٤ — الرغبة في الحصول على المساعدة والنصح والإرشاد ، من الأسباب التي تدعو إلى إنشاء بعض أفراد التنظيم للجماعات غير الرسمية ، حاجتهم إلى سد القصور في كفاءاتهم في العمل ، فيلجأون إلى الحصول على المساعدة والنصح والمشورة من أفراد الجماعة الآخرين ، مما يساعد في رفع كفاءتهم وتحسين نوعية أعمالهم .

٥ — الرغبة في التقرب إلى أصحاب مراكز النفوذ (أو كبار الموظفين) ، للحصول على مكاسب شخصية ، مادية أو معنوية ، كالحصول على الترقية ، والمكافآت المالية ، وغيرها .

٦ — لسد الفراغ في الأمور التي يعجز التنظيم الرسمي عن ملئها ، فإذا كان التنظيم الرسمي بطيئاً في توصيل المعلومات إلى الأفراد ، أو يخفيها عنهم ، فإن التنظيم غير الرسمي يقوم بتوصيل المعلومات إلى أفراد التنظيم بسرعة بواسطة الاشاعات .

وبخصوص فوائد التنظيم غير الرسمي فمنها ما يلي :^(١)

(١) ابراهيم الخليف ، الإدارة ، المفاهيم ، الأسس ، المهام ، مرجع سبق ذكره ، ص ١٥١
محمد باغي ، مرجع سبق ذكره ، ص ٢٧٢ — ٢٧٣ .

- ١ — يعمل التنظيم غير الرسمي على تجسيد مطالب أعضائه ورفعها للإدارة ، كما يقاوم أي أضرار بحقوقهم المادية أو المعنوية .
- ٢ — يعتبر التنظيم غير الرسمي متنفساً لأفراد الجماعة يعبرون فيه عما يلاقون في المنظمة من متاعب ومشكلات ، ويتبادلون فيه الآراء حول الأمور التي تههمهم .
- ٣ — يمكن الاستفادة من التنظيم غير الرسمي كأحدى قنوات الاتصال بالنسبة للعاملين ، وتعتمد إدارة المنظمة أحياناً على هذه الطريقة غير الرسمية لنقل أنواع معينة من المعلومات .
- ٤ — يساعد التنظيم غير الرسمي ، أحياناً ، في زيادة الانتاجية في المنظمة ، وذلك عندما تلتقي أهداف التنظيم غير الرسمي مع أهداف وغايات التنظيم الرسمي .

أما بخصوص سلبيات التنظيم غير الرسمي ، فهي عديدة ، نذكر منها ما يلي :

- ١ — يؤدي إلى تخفيض مستوى الانتاج في المنظمة ، وذلك عندما يتفق أعضاء التنظيم غير الرسمي على معدلات معينة (أقل من المعدلات الرسمية) ولا يتعدونها أثناء العمل .
- ٢ — يؤدي ، أحياناً ، إلى تجاوز ما يفرضه التنظيم الرسمي من قواعد وتعليمات يتوجب مراعاتها .

وحيث أن التنظيم غير الرسمي ، قد تكون له نتائج إيجابية أو سلبية على المنظمة ، ولذا فإن معرفة المدير الإداري ، أو المنظم ، للتنظيم غير الرسمي يفيد المنظمة كثيراً ، وذلك بالعمل على توجيه التنظيم غير الرسمي لخدمة أهداف المنظمة ، بدل أن يكون عقبة أمامها ، وبالحصول على تعاون أفراد

ورؤساء التنظيم غير الرسمي ، ومساندتهم لسياسة المنظمة والمساهمة في تحقيق أهداف التنظيم الرسمي .

(هـ) إعادة التنظيم :

بعد أن يقوم الرئيس الإداري ، أو المنظم ، بتصميم الهيكل التنظيمي للمنظمة حسب أفضل الأسس والقواعد التنظيمية فيجب أن لا يتصور بأنه قد وصل إلى مرحلة الكمال ، وأن المنظمة ستبقى على تلك الحالة ، إلى الأبد ، بدون تغيير . فإن من المعروف أن المنظمة أشبه بالكائن الحي ، فهي في حالة حركة مستمرة . وأنه مع مرور الزمن ، وتتغير الظروف والأحوال ، فإن هيكل المنظمة يصبح قديماً ، وغير ملائم لمواجهة الظروف والأحوال الجديدة . ولذا ، فإن الحاجة تصبح ماسة إلى إعادة تنظيم المنظمة من حين لآخر لأجل ضمان بقائها واستمرارها في أداء أعمالها . وإذا لم تتطور وتكيف المنظمة حسب الظروف التي تواجهها فإن مصيرها سيكون التدهور في الأوضاع والاضمحلال التدريجي .

وإعادة التنظيم تعني إجراء الدراسة اللازمة لهيكل المنظمة وإجراء التغيرات عليه ، لإزالة العيوب ونقاط الضعف منه . وعملية إعادة التنظيم ، أو الإصلاح الإداري ، هي عملية مستمرة متجددة لا تتوقف عند حد . ويهود سبب ذلك إلى أن سُنّة الحياة هي التطور والحركة المستمرة ، فإذا أعيد تنظيم منظمة ما ، فإن هذا التنظيم يصبح بعد مدة من الزمن غير ملائم ، وقاصراً عن مقابلة المطالب الجديدة ، أو التكيف مع الظروف اللاحقة لها . ولهذا فإن العديد من بلدان العالم ، تنشئ أجهزة دائمة للإصلاح الإداري لتتولى مهام إجراء الدراسة المستمرة للجهاز الحكومي ، وتقديم المشورة بخصوص إعادة تنظيمه ، وحل المشاكل التي تواجهه . ومن الأمثلة على هذه الأجهزة في المملكة العربية السعودية ، الإدارة المركزية للتنظيم والإدارة المرتبطة بوزارة المالية والاقتصاد الوطني ووحدات التنظيم والإدارة في الوزارات والمصالح الحكومية .

وتظهر الحاجة إلى إعادة التنظيم في المنظمات ، وذلك في الحالات التالية :^(١)

١ — عندما يظهر أن التنظيم الأصلي أصبح غير ذي مفعول خطأ في التصميم الهيكلي ذاته . ومن الأمثلة على ذلك ، زيادة عدد الرؤسین الذين يرأسهم مدير واحد عن نطاق الاشراف المقبول ، ووجود تضارب أو احتكاك بين عدد من المناصب الادارية ناتج عن تجميع خاطيء لأوجه النشاط المختلفة في وحدات إدارية . وعدم تكافؤ السلطة مع المسؤولية بالنسبة لبعض أو كل المناصب الادارية ، وزيادة عدد المستويات الادارية بدون مبرر . وتركيز السلطة في المستويات الادارية العليا بشكل يشمل المستويات الادارية الأقل ... واختلاف أهداف الوحدات الادارية بعضها مع بعض أو اختلافها مع الأهداف الأساسية للمنظمة ... وغيرها .

٢ — عندما يتصرف الموظفون أو الاداريون في المنظمة بشكل يخالف عن الشكل الذي توقعه المدير الأعلى الذي أقر التنظيم ومن الأمثلة على ذلك ظهور رغبة خفية لدى بعض الاداريين في الاستقلال بإداراتهم ، وظهور عدم قدرة الاداريين على تحمل المسؤوليات الكبيرة سواء كان ذلك لأسباب مهنية أو علمية أو نفسية ، وصعوبة تحقيق التعاون المتبادل في ظل التنظيم القائم .

٣ — عند حدوث تغيرات خارجية أو داخلية ، ومن أمثلة ذلك ، تغير كمية العمل في المنظمة بالزيادة أو بالنقص سواء كان ذلك إرادياً أو لأسباب خارجة عن الإرادة ، أو تغير طريقة القيام بالعمل كاستخدام الآلات بدلاً من الأيدي العاملة .

(١) سيد محمود الهواري ، الادارة (الطبعة الرابعة) ، (القاهرة ، مكتبة عين الشمس ١٩٧٠ م) ص ٤٧٢ — ٤٧٣ .

٤ — عند إصابة المنظمة بالأمراض التنظيمية :^(١) تتعرض المنظمة كالكائن الحي ، إلى أنواع معينة من الأمراض ، يمكن أن يطلق عليها مسمى الأمراض التنظيمية ، ومن ظواهر الأمراض التنظيمية مايلي : ارتفاع معدل دوران العمل ، انخفاض الروح المعنوية ، التأخير عن العمل ، كثرة الشكاوى من جانب العاملين في المنظمة ، وكثرة الجزاعات والقرارات التأديبية من جانب الادارة ، التأخير أو التردد في اتخاذ القرارات ، التهرب من المسؤولية والدفع بعدم الاختصاص ، كثرة تعديل القرارات ، الزيادة في حجم العمل المكتبي ، كثرة شكاوى العملاء من تأخير المعاملات ، كثرة منازعات رؤساء الأقسام في نفس المستوى الوظيفي وكذلك بينهم وبين رؤسائهم ، الزيادة الكبيرة في عدد اللجان والاجتماعات ، كثرة الاختلاسات والسرفات ، وانخفاض الانتاجية .

(١) عبد الحميد بهجت فايد ، « إعادة التنظيم » مجلة الادارة والاقتصاد ، إصدار كلية الادارة والاقتصاد / الجامعة المستنصرية ، بغداد ، العددان الخامس والسادس ، السنة الخامسة ، سنة ١٩٨١ م ، ص ٢٣٦ — ٢٣٧ .

- ٥ — عند مضي مدة طويلة على المنظمة^(١) (أكثر من عشر سنوات) ، دون حدوث أية تغييرات على هيكلها التنظيمي ، وحصول بعض التغييرات في الظروف والأوضاع الداخلية للمنظمة ، كإحداث مناصب إدارية جديدة ، أو صدور تشريعات وأنظمة وتعليمات جديدة .
- ٦ — عند حدوث تغييرات في القيادة الادارية للمنظمة^(٢) ، كتميين قيادة جديدة للمنظمة ، تختلف في فلسفتها وطموحها عن القيادة السابقة ، فتعمل القيادة الجديدة على إدخال التغييرات على المنظمة لتواكب طموحات القيادة الجديدة .
- ٧ — عند حصول انخفاض مستمر في الكفاءة الانتاجية للمنظمة^(٣) ، مما يدل على وجود خلل في التنظيم الاداري لها ، مثل بطء في إتخاذ القرارات ، وعدم وجود وسائل فعالة للاتصالات ، أو ضعف الرقابة ، أو المركزية الشديدة في السلطات .

(١) و (٢) و (٣) ، محمد باغلي ، مبادئ الادارة العامة ، (الرياض ، ١٤٠٣ هـ) ص ٢٩٦ — ٢٩٧ .

ولزيد من التفاصيل الرجوع إلى :

عامر الكبيسي ، الادارة العامة بين النظرية والتطبيق (الجزء الثاني) ، بغداد ، دار الفنى للطباعة والنشر ، ١٩٧٧ م ، ص ١١٣ — ١١٤ .

الفصل العاشر

الاجراءات

- مفهوم الاجراءات .
- تحديد الاجراءات .
- أهداف وفوائد الاجراءات .
- عيوب الاجراءات .
- تبسيط الاجراءات .
- من يقوم بتبسيط الاجراءات .
- برنامج تبسيط الاجراءات .
- مراحل تبسيط الاجراءات .
- مبادئ الاجراءات .
- أساليب سير العمل في المكاتب .
- التحكم في التغيرات في كمية العمل في المكاتب .
- وسائل التحكم في التغيرات في كمية العمل .

الفصل العاشر

Office Procedures الاجراءات

مفهوم الاجراءات :

تقوم كل وزارة أو إدارة من الوزارات والادارات الحكومية ، وإدارات الشركات الخاصة بأنواع متعددة من العمليات والأعمال الكتابية لأجل إنجاز معاملاتها . ويطلق على هذه الأنواع من الأعمال مسميات متعددة : كإجراءات العمل ، أو طرق وأساليب العمل ، أو روتين العمل . وتعتبر الاجراءات وسائل القيام بالأعمال ، وبدونها لا يمكن إنجاز أي عمل من الأعمال . ويتم القيام بالاجراءات ، أو الروتين على شكل خطوات متسلسلة ، الخطوة الأولى ، وتليها الخطوة الثانية وهكذا ، إلى أن تصل المعاملة إلى الخطوة الأخيرة من خطواتها المحددة لما حيث تنتهي إجراءات المعاملة ، ويقدم الناتج إلى المستفيدين على شكل إذن أو تصريح للقيام بعمل ما ، كترخصة بناء سكن ، أو ترخصة مزاوله مهنة من المهن ، أو الحصول على خدمة من الخدمات العامة كالحصول على تلفون وغير ذلك .

ويقصد بإجراءات العمل ، أو روتين العمل أنها الخطوات التفصيلية أو المراحل التي تمر بها المعاملة من البداية إلى النهاية . والاجراءات (كما عرفها نيوشل) هي سلسلة من العمليات الكتابية ، يشترك فيها عدد من الناس في إدارة ما ، أو في عدة إدارات ، وتصمم لأجل التأكد من أن العمليات المتكررة تعالج بطريقة موحدة .⁽¹⁾

(1) Richard Neuschel, Management by System, New York: McGraw-Hill Book Co., 1960, p. 9. Neuschel defined "A Procedure is a sequence of Clerical Operations, Usually involving several people in one or more departments, established to ensure uniform handling of a recurring transaction of the business.

والاجراءات هي طرق محددة سلفاً لكيفية القيام بالأعمال .^(١) وهي خطط موضوعة للموظفين لأجل اتباعها عند القيام بالأعمال المتكررة . وهي تترجم الخطط والسياسات العامة إلى أسلوب محدد لاتخاذ القرارات والقيام بالأعمال . وعندما تصمم الاجراءات يحدد فيها نوع العمل الذي سيقوم به الأفراد المشتركون في إنجاز المعاملة ، ويبين تسلسل الخطوات في المعاملة والأشخاص الواجب إشراكهم في إنجازها . ولكل خدمة أو وثيقة رسمية نحصل عليها من الدوائر الحكومية طريقة خاصة للقيام بها ، وخطوات لا بد أن تمر فيها ومن الأمثلة على المعاملات التي لها علاقة بجمهور المواطنين ما يلي :

- ١ — معاملة الحصول على جواز سفر .
- ٢ — معاملة الحصول على شهادة ميلاد .
- ٣ — معاملة الحصول على شهادة حسن سيرة وسلوك .
- ٤ — معاملة الحصول على رخصة قيادة سيارة خصوصية .
- ٥ — معاملة الحصول على رخصة بناء عمارة سكنية .
- ٦ — معاملة الحصول على رخصة محل تجاري .
- ٧ — معاملة الحصول على رخصة إستيراد .
- ٨ — معاملة الحصول على تليفون .
- ٩ — معاملة الحصول على صندوق بريد .
- ١٠ — معاملة الحصول على وظيفة (معاملة توظيف) .

وهناك عمليات أخرى تتم داخل المنظمات لخدمة أغراضها الذاتية والأساسية ولا تتعلق بالمواطنين ، كإجراءات الاجازة والانتداب للموظفين ، وإجراءات المشتريات لتأمين الأثاث والأجهزة للمنظمة ، والاجراءات اليومية العادية ، كإجراءات البريد الوارد والصادر وإجراءات حفظ الرسائل والوثائق في

(1) W. Ireson, and E. Grant (Editors) **Handbook of Industrial Engineering and Management**, Englewood Clifles : Prentice-Hall, Inc., 1962, p.395.

الملفات وغيرها من الاجراءات . وبوجه عام فإن جميع الأعمال الكتابية في الادارات والمصالح الحكومية وفي إدارات الشركات الخاصة تمر في سلسلة من الخطوات وتتبع في سيرها أنواعاً محددة من الاجراءات ومن هذه الخطوات التي تمر فيها المعاملات ، ما هي ضرورة ولا يمكن الاستغناء عنها ومنها ما يمكن تبسيطها واختصارها والاستغناء عنها كلية أو عن بعض منها . وفي هذا المجال يبرز دور ومهارة المحلل الاداري^(١) في دراسة وتبسيط إجراءات القيام بالعمل وفي تصميم واقتراح إجراءات أبسط وأسرع لانجاز الأعمال .

تحديد الاجراءات :

تنشأ المنظمة بموجب قانون أو نظام أو مرسوم أو أمر أو قرار ، حسب ما تحدده قوانين وأنظمة البلاد . والنظام أو المرسوم الذي تنشأ بموجبه منظمة ما (إدارة ما) يحدد عادة الأهداف العامة للإدارة ولا يبين النواحي التفصيلية لتنفيذ تلك الأهداف كالاجراءات وطرق العمل الواجب إتباعها . ويوكل أمر وضع تفصيلات الاجراءات إلى الاداريين في الادارة الوسطى وإلى المشرفين الذين يقومون بتحديد الاجراءات ثم ينقلها وشرحها إلى الموظفين التنفيذيين في قاعدة الهرم الاداري ليقوموا بتنفيذ الأعمال حسب الاجراءات المعتمدة^(٢) .

وعند إنشاء إدارة أو قسم جديد في منظمة ما ، فإن الواجب يقتضي أن يقوم الرئيس الاداري بإجراء دراسة معينة لتحديد الاجراءات اللازمة للقيام بأعمال الادارة أو القسم الجديد ، وتصميم إجراءات جديدة مناسبة لانجاز الأعمال ، ولكن الذي يحدث في كثير من الأحيان هو أن تنقل الاجراءات المتبعة في إدارة ما إلى الادارة الجديدة عندما تكون أعمالها متشابهة في تلك

(١) يقصد بالمحلل الاداري ، أننا وددت في هذا الفصل ، المستشار الاداري أو مغير التنظيم والأساليب .

المنظمة . دون الأخذ بعين الاعتبار أن الاجراءات المنقولة من تلك المنظمة قد تكون قديمة ومعقدة وطويلة وغير مناسبة أحياناً لأعمال الادارة الجديده . وقد يحدث أن تكون المنظمة التي أخذت (اقتبست) منها الاجراءات قد نقلت إجراءاتها من منظمة أخرى . وحيث أن من طبيعة الاجراءات أن تنمو وأن تزيد خطواتها وتطول مع مرور السنين ، ولذا فإننا نجد أن الاجراءات المبسطة التي وضعت أساساً للمنظمة الأولى ، أخذت تطول وتتعقد فيما بعد ، لدرجة أن المعاملات أصبحت تمر في العديد من الخطوات غير الضرورية وأخذت تحتاج إلى وقت أطول أكثر بكثير من الوقت السابق الذي حدد لها .

والاجراءات وخطواتها التفصيلية لا تكون في غالب الأحيان مكتوبة . وقد تكون في بعض الأحيان مكتوبة ومحددة بشكل تفصيلي أو موجز في دليل الاجراءات وتنظيم الادارة يرجع إليه الموظفون عند الحاجة وبصار إلى تعديله عندما تحدث تغييرات على تنظيم وإجراءات العمل في المنظمة .

أهداف وفوائد الاجراءات :

تحقق الاجراءات المبسطة للأعمال أهدافاً وفوائد متعددة للمنظمة ولجمهور المستفيدين ، فهي لا تؤدي إلى تخفيض النفقات فحسب بل إنها تساعد على زيادة كفاءة وفاعلية المنظمة في القيام بأعمالها ، ومن فوائد وأهداف الاجراءات ما يلي :^(١)

١ - الاسراع في إنجاز المعاملات :

إن التحديد المسبق للخطوات المتسلسلة التي تمر فيها المعاملات يؤدي إلى الاسراع في إنجاز الأعمال ، ويقلل من أوقات الانتظار على

(1) Ireson and Grant, Op. cit., p. 395.

(2) Harry Wylie, Office Management Handbook, New York : Ronald, 1958, pp. 132-133.

مكاتب الموظفين، لأجل معرفة الخطوات التي يجب أن تمر فيها المعاملة ، ويؤدي ذلك بالتالي إلى الاسراع في إنجاز المعاملات .

٢ — تحسين الخدمات المقدمة للجمهور :

إن السرعة في إنجاز المعاملات وعدم تكديسها وإنتظارها أياماً وأسابيع على مكاتب الموظفين من شأنه أن يقدم خدمة أفضل لجمهور المتفعين .

٣ — توحيد أداء الأعمال الكتابية في المكاتب :

تحدد للأعمال المتشابهة إجراءات عمل موحدة وتؤدي بنفس الطريقة عندما تتكرر تلك الأعمال . ويؤدي ذلك إلى توحيد الأعمال الكتابية في المكاتب .

٤ — تخفيض نفقات الأعمال الكتابية :

إن اعتماد إجراءات موحدة للمعاملات المتشابهة يؤدي إلى تصميم نماذج موحدة لها ، مما يؤدي إلى تحقيق بعض التخفيض في نفقات القيام بالأعمال الكتابية .

٥ — التقليل من المجهود الفكري للموظفين :

تساهم الإجراءات في التقليل من المجهود الفكري والعصبي للموظفين ، فالرئيس الإداري يقوم بوضع سياسة موحدة وإجراءات موحدة لمعالجة الموضوعات المتشابهة من المعاملات ، ويقوم الموظفون التنفيذيون بتنفيذ تلك السياسة ولا يتوقفون — أثناء قيامهم بالأعمال — للتفكير ملياً في الإجراءات التي سيتخذونها على المعاملة

في كل مرة نمر عليهم ولا يرجعون للرئيس الاداري إلا في الحالات الاستثنائية ، وعندما تبحث تلك الأمور الاستثنائية ويتخذ بخصوص إجراءاتها قرار ما ، يصبح سابقة في المنظمة يرجع إليها في معالجة الأمور المشابهة لها في المستقبل .

٦ - تجنب الفوضى في القيام بالأعمال في المنظمة :

إن وضع سياسات وإجراءات محددة لمواجهة الحالات والاحتمالات التي تواجه سير العمل في المنظمة ، وإتباع الموظفين لها عند قيامهم بأعمالهم ، يؤدي إلى القيام بالأعمال بشكل متجانس ويقضي على الفوضى والارتجالية في المنظمة وذلك عندما يسمح لكل موظف أن يقوم بتنفيذ الأعمال حسب طريقته الخاصة .^(١)

٧ - إحكام الرقابة على تنفيذ الأعمال :

إن وجود خطوات متسلسلة ومحددة لسير المعاملات ضمان بأن تنفذ كل المعاملات حسب الطريقة المقررة لها سلفاً ، ويقلل ذلك من فرص الخطأ والنسيان عند القيام بالأعمال ، ويساعد الإدارة على إحكام الرقابة على تنفيذ الأعمال .

٨ - رفع الحالة المعنوية للموظفين :

إن إتباع إجراءات حديثة وبمبسطة عند القيام بالأعمال ، يؤدي إلى التقليل من التذمر بين الموظفين . ويتبع التذمر عادة من كثرة العمل الروتيني الذي يقوم به الموظف وإن تبسيط الأعمال وتخفيفها من شأنه أن يساعد على رفع معنويات الموظفين وزيادة حُبهم لأعمالهم .

(1) Ireson and Grant, Op. Cit., pp. 395-396.

عيوب الاجراءات :

تستخدم الاجراءات إستخداماً سيئاً وغير سليم في بعض الحالات . فتصبح الاجراءات مع مرور الزمن طويلة ومعقدة وتؤدي إلى تأخير إنجاز الأعمال وإلى تدمير المواطنين منها . ويطلق على الاجراءات الطويلة والمعقدة في بعض البلدان العربية إصطلاح الاجراءات الروتينية أو « الروتين » وكلمة روتين أصبحت لها مفهوماً ، عند المواطنين والموظفين غير المفهوم الحقيقي والعلمي لها . فروتين العمل ما هو أساساً إلا إجراءات العمل : والروتين يعني سلسلة الخطوات التي تمر فيها المعاملة عند القيام بالعمل ، وتؤدي كل خطوة من الخطوات (التي تمر فيها المعاملة) بنفس الترتيب ، بنفس الطريقة ، في كل مرة تتكرر فيها المعاملة⁽¹⁾ .

والروتين حسب المفهوم الشائع والسليبي عند المواطنين والموظفين يؤدي إلى تأخير المعاملات تأخيراً غير طبيعي ، لذا فإنه يعتبر من الأمراض الادارية التي تعاني منها الكثير من الادارات الحكومية . والروتين بتوجيهه للعمليات والقرارات لكل نوع من الأعمال المتشابهة ، من شأنه أن يقلل من التفكير ، بالنسبة للموظفين الاداريين في الأعمال التي يقومون بها ، وهذا قد يقود إلى إرتكاب بعض المخالفات والأخطاء عند تطبيق إجراءات معينة ، على حالة تختلف عن الحالة التي وضعت لها تلك الاجراءات . والروتين قد يؤدي إلى تدمير المواطنين ونفوسهم من الادارات الحكومية ، وخصوصاً عندما تطول الاجراءات وتتعقد . والروتين الطويل المعقد يشجع الكسب غير المشروع (الرشوة) ، فصاحب المعاملة يجد نفسه مضطراً لأن يضحى ببعض ماله في سبيل إنجاز معاملته .

(1) William Leffing-Well, **Textbook of Office Management**, New York : McGraw-Hill Book Co., Inc., 1950, p. 82.

تبسيط الاجراءات :

يساء إستخدام الاجراءات في كثير من الأحيان — كما بينت سابقاً — فقد تطول وتتعدد ، وتكثر الشكوى منها ، فتتقلب فوائدها ومحاسنها إلى عيوب ، وتصبح عبئاً على المنظمة بدل أن تكون اداة مساعدة لها للقيام بأعمالها . في مثل تلك الأحوال ، يصبح من الواجب القيام بدراسة تحليلية لاجراءات المنظمة بهدف تبسيطها ، وذلك تسهيلاً للأعمال واختصاراً للوقت ، وتوفيراً لجهود الموظفين والمواطنين .

أعراض تعقيد الاجراءات :

تظهر الحاجة إلى دراسة الاجراءات ، بهدف تبسيطها ، في الأحوال التالية :^(١)

١ — كثرة عدد المراحل التي تمر فيها المعاملة :

إن مرور المعاملة في عدد كبير من المراحل والخطوات يؤدي إلى إبطاء سيرها ، ويكثر عادة عدد المراحل ، وتطول الاجراءات نتيجة لتجزئة كل إجراء إلى عدة عمليات اختصاصية تسند إلى عدد من الموظفين ، ومرار المعاملة على عدد كبير من الموظفين لاتخاذ الاجراءات عليها - يؤدي إلى تأخيرها ، كما أن وجود خطوات غير ضرورية كالإكثار من عمليات قيد وتسجيل المعاملة لأغراض الرقابة يؤدي إلى تأخيرها .

(١) هـ . دوفي ، دليل التنظيم والأساليب (مترجم) بروكسل : المعهد الدولي للمعلم الادارية
ص ٤٧ — ٤٨ .

٢ - كثرة حالات اللف والدوران في المعاملة :

تؤدي عمليات اللف والدوران في المعاملة إلى تأخير إنجازها .
فهناك حالات تمر فيها المعاملة على جهة واحدة ، أو موظف واحد
عدة مرات لاتخاذ الاجراء المحدد عليها ، وهذا مما يؤدي إلى زيادة
حالات اللف والدوران في المعاملة . ويعود السبب في تجوال المعاملة
بين المكاتب إلى عدم ترتيب المكاتب ترتيباً يتوافق مع تسلسل
الخطوات في إجراءات المعاملة ، وإلى عدم تجميع العمليات
المتشابهة مع بعضها في مكان واحد أو عند موظف واحد .

٣ - كثرة السجلات المطلوب الرجوع إليها أو ملاحظتها :

تؤدي كثرة السجلات وكثرة الرجوع إليها إلى تأخير سير المعاملة
وإلى تكديس المعاملات أمام الموظف المختص .

٤ - كثرة تنقل الموظفين :

لأجل الرجوع إلى السجلات ومصادر المعلومات ، فإن الموظف
يضطّر أحياناً إلى الذهاب إلى غرف أخرى غير غرفة مكتبه ، وذلك
ناتج عن عدم وضع السجلات ومصادر المعلومات اللازمة لقيام
الموظف بأعماله قريبة منه . وإن كثرة تنقل الموظف تؤدي إلى إضاعة
الوقت وبالتالي إلى تأخير إنجاز المعاملات .

• - كثرة عمليات الرقابة والتدقيق :

يسمى الإداريون والموظفون إلى التقليل والتخلص نهائياً من حدوث
الأخطاء في أعمالهم . وحتى يحققوا هذا الهدف فإنهم يكثرون من
أعمال التدقيق لأجل إحكام الرقابة على الأعمال ، وإذا أخذنا

المعاملات المالية على سبيل المثال فإننا نلاحظ أن المعاملة تمر على عدد كبير من الموظفين لأجل تدقيقها وتوقيعها مع أن المبلغ الذي تحتويه قد يكون مبلغاً صغيراً ولا يستحق بذل تلك الجهود . وقد تسجل المعاملة عدة مرات عندما تنتقل من مكتب إلى مكتب آخر خوفاً من ضياعها وتحمل الموظف مسؤولية فقدانها .

من يقوم بتبسيط الاجراءات ؟ :

هناك ثلاث جهات ، يمكن أن يلجأ إليها الرئيس الاداري عندما يشعر بأن إجراءات العمل في إدارته أصبحت معقدة ، وغير مناسبة ، وهي :^(١)

- ١ — الاستعانة بخبراء التنظيم والادارة^(٢) من خارج المنظمة .
- ٢ — إنشاء وحدة للتنظيم والادارة في المنظمة .
- ٣ — الاستفادة من المديرين والمشرفين لتبسيط الاجراءات .

وستناقش في ما يلي أهمية ومزايا وعيوب كل جهة من هذه الجهات الثلاث السالف ذكرها .

١ — الاستعانة بالخبراء من خارج المنظمة : Outside Consultants

يتم التعاقد مع خبراء مختصين في مجال التنظيم والادارة لأجل القيام بدراسة الاجراءات وتنظيم الادارة وتنتهي مهمة الخبراء بعد تنفيذ الالتزامات المتفق معهم عليها ، ويرى بعض المفكرين أن التعاقد مع خبراء من خارج المنظمة (من البلاد أو من أقطار أخرى) يعتبر من أفضل الوسائل لتطوير وتحسين إجراءات العمل في المكاتب .

(١) Coleman Maize, Office Management, New York : The Ronald Press Co., 1947, p. 518.

(٢) خبراء التنظيم والادارة هم المستشارون الاداريون .

فالخبراء من خارج المنظمة يكونون قد اكتسبوا خبرة واسعة في مجالات أعمالهم نتيجة لقيامهم بمهام متعددة في منظمات مختلفة . كما أنهم يأتون إلى المنظمة بأفكار جديدة ، وبمنظرة جديدة إلى الأمور . ويمكنهم ملاحظة واكتشاف مشاكل المنظمة بشكل أكثر من الموظفين العاملين فيها والذين تأقلموا على إجراءاتها وروتينها وأصبحت في نظرهم بعض خطوات الإجراءات خطوات أساسية (مقدسة) بينما تكون هي في حقيقة الحال خطوات غير ضرورية . ويكون الخبراء من خارج المنظمة أكثر موضوعية في دراساتهم وفي توصياتهم لإصلاح الأمور ، فلا يدعون مجالاً للنواحي الشخصية ولا للاعتبارات الخاصة أن تؤثر عليهم عند قيامهم بأعمالهم . ومن الانتقادات التي توجه إلى هذه الوسيلة (الاستعانة بخبراء من خارج المنظمة) أنها عالية التكاليف ، وإذا كانت المشكلة التي تواجه منظمة ما صغيرة فإن المنظمة قد لا تضحى بمبالغ كبيرة للتعاقد مع خبراء من الخارج لأجل دراستها وتقديم الحلول المناسبة لحلها . كما أن عملية متابعة التوصيات والمقترحات المقدمة إلى المنظمة تكون ضعيفة في معظم الأحيان وقد تهمل المتابعة بعد إنتهاء مهمة الخبراء . وفي هذا المجال يجدر بنا أن نشير إلى الوسيلة التي اتبعتها حكومة المملكة العربية السعودية لأجل إصلاح جهازها الإداري . فقد وقعت إتفاقية مع مؤسسة فورد الأمريكية في سنة ١٩٦٣ م تعهدت بموجبها المؤسسة بتنفيذ برنامج في الإدارة العامة يهدف إلى إعادة تنظيم جهاز الإدارة وتطوير الأنظمة والإجراءات فيها بحيث يصبح أقدر على مواجهة الأعمال والمسؤوليات المناطة به والمرتبة على قيام الحكومة بتنفيذ خطط وبرامج التنمية الاجتماعية والاقتصادية . وقد استقدمت مؤسسة فورد خبراء من الخارج لأجل القيام بالدراسات ، وتقديم التوصيات لإعادة تنظيم الجهاز الإداري في المملكة ، ومعالجة المشاكل فيه .

تنشأ في المنظمة وحدة دائمة للتنظيم والادارة ، وتزود بخبراء أكفاء قادرين ، يخصصون كل جهدهم ووقتهم لدراسة التنظيم والاجراءات المعقدة والمشاكل التي تواجه المنظمة ولتقديم المقترحات والتوصيات بشأن معالجتها . (وقد أولت حكومة المملكة العربية السعودية نشاط التنظيم والادارة اهتماماً كبيراً . فأنشأت إدارة مركزية للتنظيم والادارة مرتبطة بوزارة المالية وأنشأت وحدات للتنظيم والادارة في معظم الوزارات والمصالح والادارات الكبيرة)

ويرى بعض المفكرين أن إنشاء وحدة دائمة للتنظيم والادارة في المنظمة يعتبر من أفضل الوسائل لأجل مواجهة مشاكل المنظمة . فوجود الوحدة داخل المنظمة يضمن تعاون الرؤساء والموظفين مع المحللين الاداريين عند إجراء الدراسة . ويكونون (المحللون) أقدر على تفهم وتحسس المشاكل التي تواجه المنظمة ، فيستطيعون أن يقوموا بإجراء الدراسات لمواجهة المشاكل الكبيرة وإيجاد الحلول للمشاكل الصغيرة التي تواجه المنظمة قبل أن يكبر حجمها وتصبح خطراً على المنظمة وأن وجودهم بشكل دائم في المنظمة يمكنهم من متابعة تنفيذ التوصيات التي يكونون قد قدموها إلى الادارة ومن إدخال الاصلاحات على المنظمة بشكل مستمر .

ويرى مفكرون آخرون^(١) ، أن من أفضل الوسائل لدراسة تنظيم المنظمات وإجراءاتها هو في الجمع بين الوسيلتين الأولى والثانية بحيث يحصل التعاون في إجراء الدراسة بين الخبراء من خارج المنظمة وبين موظفي وحدة التنظيم والادارة فيها . فيساعد موظفو وحدة التنظيم والادارة الخبراء في جمع المعلومات عن المشكلة ويقدم

(1) Maize, Op. Cit., p. 518.

الخبراء خبراتهم في مجالات اختصاصهم ويتعاون الطرفان في سبيل إيجاد الحلول المناسبة لمشاكل المنظمة . وتحصل الفائدة للمنظمة وللموظفي وحدة التنظيم والادارة فيها نتيجة إطلاعهم على الأفكار الجديدة للخبراء وعلى حصيلة تجاربهم وخبراتهم المكتسبة من القيام بأعمال مشابهة في منظمات أخرى .

٣ — الاستفادة من المديرين والمشرفين :

Use of Department Heads and Supervisors

وحسب هذا الأسلوب فإنه يوكل أمر دراسة الاجراءات وتحسينها إلى مديري الادارات ورؤساء الأقسام (المشرفين) في المنظمة فمديرو الادارات والأقسام يتمتعون بمعرفة كافية وخبرة واسعة بطبيعة الأعمال التي يشرفون عليها . وأن تنفيذ برنامج لتبسيط الأعمال في المنظمة وإشراكهم فيه وتشجيعهم على تقديم المقترحات لتبسيط الاجراءات من شأنه أن يعود بفوائد كبيرة على المنظمة .. ومن الانتقادات التي توجه إلى هذه الطريقة لدراسة وتحسين الاجراءات هي أن المديرين والمشرفين لديهم الكثير من الأعمال اليومية التي تشغلهم وتستنفذ معظم أوقاتهم ، ولذا فإنهم لا يجدون متسعاً من الوقت للقيام بمثل تلك الأعمال . وأن ممارستهم وقيامهم بتنفيذ خطوات الاجراءات يومياً يجعل من الصعب عليهم ملاحظة التعقيدات في الاجراءات ، فهم قد اعتادوا عليها ، وأصبحت جزءاً منهم شيئاً هاماً بالنسبة لهم ومن جهة أخرى فقد لا يكون عند المديرين والمشرفين المعلومات الكافية والخبرة الفنية للقيام بدراسات تحليلية لتبسيط الاجراءات وفي هذه الحالة يتوجب القيام بتدريبهم أولاً على كيفية القيام بدراسة تبسيط الاجراءات ، قبل البدء بتنفيذ برنامج لتبسيط الأعمال في المنظمة ومهما توجه من إنتقادات لهذه الطريقة فإن لها فوائد متعددة لا يمكن

تجاهلها . فتنفيذ برنامج تبسيط الأعمال في المنظمة يشجع الرؤساء والموظفين على تقديم المقترحات بخصوص تحسين الأوضاع . وهم بدون شك يلمسون التعقيدات في الإجراءات إما بملاحظاتهم الشخصية أو بالاستماع إلى ملاحظات وشكوى المستفيدين ويساهمون بذلك في تحسين الأعمال . يضاف إلى ذلك فوائد أخرى تحصل من تنفيذ برنامج تبسيط الأعمال ، وهي إشعار الموظفين بقيمتهم وأهميتهم بالنسبة للمنظمة وهذا كفيل برفع روحهم المعنوية وتقوية العلاقات الانسانية في المنظمة .

برنامج تبسيط الإجراءات :

قبل الشروع في تنفيذ برنامج تبسيط الإجراءات في منظمة ما ، فلابد أولاً من الحصول على موافقة الإدارة العليا فيها ، فبني الإدارة العليا للبرنامج ، وتقبلها لها ، يمهّد الطريق أمام التقبل السريع والتعاون من قبل المستويات التنفيذية الدنيا في المنظمة . ومن الأمور التي تساعد على إقناع الإدارة العليا بأهمية تنفيذ برنامج تبسيط الإجراءات هي إبراز المشاكل التي تواجه الإجراءات في المنظمة ، كالتأخير في إنجاز المعاملات ، وكثرة الأخطاء في الأعمال ، وزيادة التذمر عند جمهور المتفاعلين من تعقيد الإجراءات . وببساطة مزيد من الضوء على المشاكل التي تواجه المنظمة يستطيع صاحب فكرة تبسيط الإجراءات (كالحخير من خارج المنظمة أو المهمل الإداري في المنظمة) أن يقنع الإدارة العليا بأهمية تنفيذ برنامج تبسيط الإجراءات فيها ، هذا إذا كانت الفكرة مقترحة بواسطة خبراء التنظيم والإدارة من خارج المنظمة أو بواسطة وحدة التنظيم والإدارة في المنظمة وفي بعض الأحيان تكون فكرة تنفيذ برنامج تبسيط الإجراءات نابعة من الإدارة العليا في المنظمة نتيجة شعورها وإحساسها بتعقيد الإجراءات في المنظمة وبضرورة تبسيطها .. وفي كلتا الحالتين فلابد للإدارة العليا من أن تقرر الوسيلة التي ستنفذ فيها برنامج تبسيط الإجراءات . وقد ذكرت سابقاً وسائل تبسيط الإجراءات المعروفة وهي :

١ — الاستعانة بخبراء في التنظيم والادارة من خارج المنظمة .

٢ — إنشاء وحدة للتنظيم والادارة في المنظمة .

٣ — الاستفادة من المديرين والمشرفين لتطوير الاجراءات في المنظمة .

وإذا قررت الادارة العليا تنفيذ برنامج تبسيط الاجراءات بواسطة خبراء من خارج المنظمة فإنها في هذه الحالة تتعاقد مع الخبراء على ذلك وتحدد لهم الأعمال والدراسات التي سيقومون بها . وفي الولايات المتحدة توجد مكاتب إستشارية خاصة في مجال التنظيم والادارة وتتعاقد معها الشركات الخاصة والادارات الحكومية للقيام بإجراء دراسات لها في مجال التنظيم والادارة .

أما إذا وجدت الادارة العليا أن من الأفضل الاستعانة بالكفاءات الموجودة في المنظمة للقيام بدراسة الاجراءات ، ففي هذه الحالة توكل مهمة القيام بالدراسة إما لوحدة التنظيم والادارة أو لبعض الموظفين الذين تتوفر فيهم الكفاءة والمقدرة والصفات الشخصية ليكونوا محللين إداريين ناجحين . وإذا لم تتوفر عندهم المعلومات الفنية في مجال تبسيط الاجراءات ، فإنهم يدربون على ذلك أولاً وبعدها يبدأون في إجراء الدراسات التحليلية اللازمة لتبسيط الاجراءات .

مراحل تبسيط الاجراءات :

تمر عملية تبسيط الاجراءات في ست مراحل كالتالي :^(١)

١ — إختيار الاجراءات المراد دراستها

٢ — جمع المعلومات عن الاجراءات .

٣ — تحليل وتقييم المعلومات .

٤ — وضع المقترحات والتوصيات لأجل تحسين الاجراءات

(1) George Terry, *Office Management and Control*, (Fourth edition), Home wood, Illinois : Richard Irwin, Inc., 1962, p. 444.

٥ - التنفيذ .

٦ - المتابعة .

وستناقش هذه المراحل بإيجاز في ما يلي :

١ - اختيار الإجراءات المراد دراستها :

يعتمد تحديد عدد ونوع الإجراءات التي ستدرس على حجم برنامج تبسيط الإجراءات الذي سينفذ في المنظمة . فإذا كان البرنامج شاملاً فإنه تجرى عملية حصر لجميع الإجراءات الموجودة في المنظمة ثم يصار إلى دراستها وتحليلها . وإذا كان البرنامج محدداً في تبسيط بعض الإجراءات فيتم إختيارها على ضوء توجيهات الإدارة العليا وفي كثير من الأحيان فإن الإجراءات المعقدة والتي تكثر الشكوى والتذمر منها ، فإنها هي التي تختار لأجل الدراسة والتحليل . ويعتبر تحديد الإجراءات التي ستشملها الدراسة ، من الأمور الهامة لنجاحها فهي تساعد على حشد كافة الجهود والطاقات ، وعلى توجيهها لأجل تحقيق الأهداف المرجوة من الدراسة .

٢ - جمع المعلومات عن الإجراءات :

تعتبر عملية جمع المعلومات من أهم المراحل التي تمر فيها الدراسة . وهي تستنفذ القسم الأكبر من الوقت المحدد للدراسة . وعليها تعتمد المقترحات والتوصيات التي تقدم إلى الجهات المختصة بعد إنتهاء عملية إجراء الدراسة .

وتجمع المعلومات في هذه المرحلة عن الإجراءات المحدد دراستها بشكل تفصيلي . ويمكن الحصول على المعلومات بخصوص الوضع الحالي للإجراءات من مصادر متعددة ، مثل لوائح وصف الوظائف

التي تبين واجبات ومسؤوليات الوظائف . ومن الخرائط الموجودة لدى المنظمة كخرائط الاجراءات (سير العمل) ، والخرائط التنظيمية وخرائط توزيع العمل في المنظمة وخرائط تصميم وترتيب المكتب ، وبواسطة الاطلاع على النماذج المستعملة في المنظمة ، والتقارير المكتوبة عن الاجراءات فيها . ويستطيع المحلل الاداري أن يحصل على معلومات أخرى إضافية من الموظفين الذين يقومون بتنفيذ الاجراءات ومن رؤسائهم ، إما بواسطة المقابلة الشخصية أو الملاحظة أو الاستبيان أو غيرها من وسائل جمع المعلومات .

ويقوم المحلل الاداري برسم الخرائط اللازمة لدراسته التي تبين الوضع الحالي للاجراءات . ومن الخرائط الهامة واللازمة للدراسة : خريطة سير العمل Flow Process Chart فهي تبين جميع الخطوات التي تمر فيها المعاملة وتساعد في الكشف عن الخطوات الهامة والخطوات غير الهامة التي تمر فيها الاجراءات ومخطط حركة المعاملة movement diagram فهو يبين حركة المعاملة بين مكاتب الموظفين في المنظمة وحركة الموظفين أنفسهم في سبيل إنجاز المعاملة ، والهدف منه هو تحسين ترتيب المكاتب بحيث تسير المعاملة بشكل متسلسل ويدون عمليات اللف والدوران بين المكاتب .

وخارطة توزيع العمل Work Distribution Chart فهي تبين الأعمال التي يقوم بها الموظفون في القسم أو الادارة ، وعدد الساعات التي يقضونها في القيام بالأعمال في الأسبوع وكيفية توزيع عبء العمل عليهم . وخارطة سير الاجراءات Procedures Flow Chart وهي تبين عدد الصور من النماذج المستعملة في المعاملة ، والأشخاص الذين يقومون بتعبئتها وأماكن إستعمالها وتهدف إلى تحليل عملية توزيع الصور من النماذج المستعملة في المنظمة عندما يحتفظ بصور متعددة من النماذج .

إن دراسة الخرائط المشار إليها سابقاً تساعد كثيراً في عملية تبسيط الإجراءات فبواسطة يمكن تحليل الإجراءات واكتشاف نقاط الضعف فيها واقتراح إجراءات مبسطة للعمل .

٣ - تحليل وتقييم المعلومات :

بعد أن يتأكد المحلل من أن المعلومات اللازمة والمطلوبة عن إجراءات المنظمة قد أصبحت متوفرة لديه يقوم بعد ذلك بالخطوة التالية وهي دراسة هذه المعلومات دراسة تحليلية ويستفسر المحلل في هذه المرحلة عن كل خطوة من الخطوات التي تمر فيها الإجراءات ، ويستعين المحلل بقوائم الأسئلة التي وضعها المفكرون في هذا المجال (خبراء التنظيم والإدارة) ومنها الأسئلة التالية :^(١)

- (أ) ما هو العمل الذي يؤدي وما هي الخطوات المتبعة في أدائه ؟
- (ب) أين تؤدي هذه الخطوة وأين يجب أن تؤدي ؟
- (ج) متى تؤدي هذه الخطوة ومتى يجب أن تؤدي ؟
- (د) من الذي يقوم بأداء هذه الخطوة ومن الذي يجب أن يؤديها ؟
- (هـ) كيف يؤدي هذا العمل (الخطوات) وهل يمكن القيام به بطريقة أفضل ؟

إن الإجابة على الأسئلة السالفة الذكر تلقي مزيداً من الضوء على الإجراءات فهي تبين الخطوات والأجزاء الهامة من الإجراءات ، كما أنها تبين الخطوات والأعمال غير الضرورية ، والمشاكل والأعطال المرتكبة في تنفيذ تلك الإجراءات ، وهي بهذا تسهل عملية تحسين الإجراءات واقتراح إجراءات أفضل وأقل تعقيداً من الإجراءات السابقة .

(1) George Terry, Op. Cit., p. 446

٤ - وضع المقترحات والتوصيات لأجل تحسين الإجراءات :

- تتم عملية تحسين وتبسيط الإجراءات وذلك بواسطة القيام بما يلي :
- (أ) حذف الخطوات غير الضرورية من خطوات الإجراءات .
 - (ب) ضم بعض الخطوات إلى بعضها أو إدماجها كأن ندمج خطوتان أو أكثر في خطوة واحدة .
 - (جـ) إعادة ترتيب بعض الخطوات وتنظيمها وبهم ذلك بتقديم أو تأخير بعض الخطوات .
 - (د) تبسيط خطوات الإجراءات وذلك باقتراح خطوات أسهل للإجراءات العمل .

وهناك أمور أخرى تساعد في تحسين وتبسيط الإجراءات والاسراع في إنجاز المعاملات للمحلل أن يقترحها وهي كالتالي :

- (أ) إقتراح إستعمال بعض الأجهزة والمعدات المكتبية الحديثة .
- (ب) إقتراح إعادة ترتيب المكاتب بحيث يسهل سير العمل فيها ويكون بشكل تسلسلي (مثلا) .
- (جـ) إقتراح إعادة توزيع الأعمال بين الموظفين لمنع تكديسها على مكاتب بعضهم دون البعض الآخر .
- (د) إقتراح تصميم نماذج جديدة للإجراءات .
- (هـ) إقتراح تنظيم الملفات ومصادر المعلومات اللازمة للإجراءات .

بعد أن يتم المحلل عملية تحليل الإجراءات ، ويتوصل إلى الحلول المناسبة لتبسيطها وتحسينها ، فإنه يضع تلك الحلول في تقرير يتضمن التحسينات والتعديلات على الإجراءات التي يراها المحلل ، ويصوغ المحلل آراءه على شكل مقترحات وتوصيات يقدمها فيما بعد في التقرير الذي يرفعه إلى الجهات المسؤولة عن الدراسة في المنظمة .

ويستحسن أن يعرض ويناقش المحلل مقترحاته وتوصياته بخصوص تبسيط الإجراءات مع الأقسام والادارات التي شملتها الدراسة ومع الرؤساء والمسؤولين في المنظمة قبل وضعها في صورتها النهائية في تقريره ، وذلك لأجل الاستماع إلى آرائهم بخصوص مقترحاته . فستطيع هذه الجهات أن تكشف له عن نقاط الضعف في الإجراءات المقترحة ، وبهذا فإنها تعطي المحلل الفرصة ليدخل بعض التعديلات المناسبة عليها . كما أن على المحلل أن يحاول كسب ثقة الموظفين والرؤساء وأن يستميلهم إلى جانبه ، وأن يشعرهم بأنهم قد ساهموا في وضع المقترحات والتوصيات ، وأنها تعبر عن آرائهم ورغباتهم ومن شأن ذلك أن يزيد من اهتمامهم ومن تمسكهم لتطبيقها في المستقبل . ويستحسن أن يكون التقرير مختصراً وواضحاً ومرتباً وبسهل على المسؤولين والموظفين فهم ما يحتويه من توصيات ومقترحات .

٥ - التنفيذ :

قبل البدء بتنفيذ الإجراءات الجديدة المبسطة فلا بد من الحصول على موافقة المسؤولين في الادارة على ذلك ويمكن تسهيل عملية الحصول على الموافقة بواسطة تقديم دراسة مقارنة للادارة تبين الفرق بين الإجراءات القديمة والإجراءات الجديدة المقترحة وتوضح الوفورات المتوقعة من تطبيق الإجراءات الجديدة لاسيما فيما يتعلق بالوفر في الوقت (نتيجة لسرعة إنجاز المعاملات) وبالوفر في جهود الموظفين ، والوفر في النواحي المادية والمالية بالنسبة للمنظمة .. بعد الحصول على الموافقة بالتنفيذ تبدأ عملية التنفيذ الفعلي وتطبيق الإجراءات الجديدة فيدرب الموظفون على الطريقة الجديدة ، وتصمم النماذج اللازمة لها ، وترتب المكاتب حسب تسلسل الإجراءات . وعند ظهور المشاكل أو المعوقات أمام الإجراءات الجديدة فإن على المحلل أن

يقوم بحلها فوراً ويفضل أن تطبق الاجراءات الجديدة أولاً بشكل تجريبي وعلى نطاق ضيق في المنظمة وذلك للتأكد من صلاحيتها ولاكتشاف نقاط الضعف فيها وبعد نجاح التجربة تعمم في جميع أقسام وإدارات المنظمة وتطبق بشكل شامل فيها .

٦ - المتابعة :

لا تنتهي مهمة المحلل الإداري بمجرد البدء في تطبيق الاجراءات الجديدة ولكن عليه أن يقوم من حين لآخر (كل ثلاثة شهور مثلاً) بتفقد وتفحص الاجراءات الجديدة التي اقترحها للتأكد من عدم تسرب خطوات غير ضرورية إلى الاجراءات المقترحة ، وللتأكد من إتباع الموظفين للاجراءات الجديدة . وإن عدم متابعة تنفيذ الاجراءات من قبل المحلل الإداري قد يؤدي إلى رجوع الموظفين للاجراءات القديمة . ولذا فإن من المهم جداً أن يكون المحلل على اتصال دائم بالمنظمة ليعرف ما يحدث تماماً بالنسبة للاجراءات الجديدة ، وليقدم الحلول المناسبة للمشاكل التي تواجهها أثناء عملية التنفيذ .

مبادئ الاجراءات :

للاجراءات مبادئ وقواعد محددة يتوجب مراعاتها عند تصميم أو إعادة تصميم الاجراءات ومن تلك المبادئ ما يلي :^(١)

- ١ - يجب أن يكون لكل خطوة من خطوات الإجراءات هدف محدد : هناك بعض الخطوات التي تمر فيها المعاملة تعتبر أحياناً غير ضرورية ، وليس هناك مبرر لوجودها ومن تلك الخطوات — على سبيل المثال — أعمال قيد المعاملات عندما تنتقل من قسم إلى آخر في داخل

(1) Harry Wylie, Op. Cit., p. 13.16 - 13.17.

(2) Leffing-well and Robinson, Op. Cit., pp. 98-100.

المنظمة كما هو متبع في بعض الإدارات الحكومية . ولذا يجب التأكد من ضرورة وأهمية قيد تلك المعاملات ، ومن أهداف ومبررات قهدها كما يجب أيضاً دراسة أعمال التدقيق على المعاملات فمن الملاحظ أنها كثيرة في الإدارات الحكومية وليست هناك مبررات مقنعة لوجودها بتلك الكثرة في هذه الإدارات .

٢ - يجب أن تساهم كل خطوة من خطوات الإجراءات في الإسراع في إنجاز العمل : تضاف أحياناً بعض الخطوات على إجراءات المعاملة ولا تساهم تلك الخطوات في الإسراع في إنجاز العمل ولكنها تؤخر إنجازه . ومن الأمثلة على ذلك إرسال المعاملات إلى بعض الموظفين والرؤساء ، لأجل تدقيقها ، وتضاف هذه الخطوة (التدقيق) إلى إجراءات المعاملة لإرضاء لهؤلاء الموظفين كالذين يعتقدون بأنه من الممكن أن تحدث بعض الأخطاء على المعاملة إذا لم يمر عليهم للتأكد من صحة إجراءاتها .

٣ - يجب أن ترتب خطوات الإجراءات ولا سيما خطوات تسجيل وأخذ المعلومات بحيث لا تؤدي إلى تأخير إنجاز المعاملات : فخطوات أخذ المعلومات للأغراض الإحصائية أو لكتابة التقارير أو لأجراء الدراسات التحليلية في المستقبل يجب أن تكون في نهاية الإجراءات كي لا تعيق وتؤخر إنجاز العمل .

٤ - يجب أن يقدر الوقت اللازم لإنجاز كل خطوة من خطوات الإجراءات كما يجب أن يكون الوقت اللازم لإنجاز كل خطوة مساو للوقت اللازم لإنجاز الخطوات الأخرى : إن الغرض من هذه القاعدة هو القضاء على عنق الزجاجة في الإجراءات (Bottlenecks) كتأخير المعاملات عند خطوة من خطوات الإجراءات، ونحدث حالة عنق

الزجاجة (التأخير) عندما تحتاج بعض الخطوات إلى وقت أكبر من الخطوات الأخرى ، كأن يحتاج تنفيذ كل خطوة من خطوات الإجراءات مدة عشر دقائق ، أما هذه الخطوة (الخطوة س) فتحتاج إلى عشرين دقيقة مثلاً . ولذا فإن المعاملات تسير بسرعة عند مرورها بالخطوات الأخرى وتبطئ وتتكدس عند هذا الموظف . وأما العلاج الممكن لمثل هذه الحالة فهو في تبسيط هذه الخطوة وتقسيمها إلى خطوتين بحيث يقوم بها موظفان . والفائدة التي تتحقق من تقسيم الإجراءات إلى خطوات متساوية من ناحية المدة الزمنية هي الاسراع في إنجاز الأعمال ومنع تراكمها عند مرورها ببعض الخطوات .

٥ - يجب منع الازدواجية في العمل : يحدث في إجراءات بعض المعاملات أن يسجل اسم صاحب المعاملة عدة مرات على النماذج المطلوب تعبئتها ، وفي سجلات المنظمة ، وفي سجلات أخرى ، وهذا نوع من الازدواجية الذي يجب القضاء عليه .

٦ - يجب التخفيف من الأعمال الكتابية قدر الامكان : قد لا تكون هناك نماذج مصممة لإجراءات بعض المعاملات وقد تكون هناك نماذج مصممة على أسس غير سليمة وفي كلتا الحالتين يقوم الموظف بالكثير من الأعمال الكتابية المتكررة التي يمكن الاستغناء عنها بتصميم نماذج تطبع عليها المعلومات الثابتة وتترك فيها فراغات لتعبئة المعلومات المتغيرة اللازمة لإنجاز المعاملة .

٧ - يجب التقليل من الحالات المستثناة من الإجراءات العامة للمنظمة كما يجب أن تصمم إجراءات محددة لمعالجة تلك الحالات : إن وجود حالات مستثناة من الإجراءات المتبعة في المنظمة يحير الموظف في كيفية معالجتها ، ويستنفذ الكثير من وقت المدير الإداري للتوجيه في مثل تلك الحالات . ولذا فإنه يتوجب أن توضع إجراءات محددة

لمعالجة الاستثناءات بحيث تجمع الحالات المستثناة عند مرورها على الموظف* ثم توجه لتسير في خطوات الاجراءات المحددة لسييرها .

٨ - يجب التقليل من أعمال المراجعة والتدقيق غير الضرورية : إن الهدف الأساسي من أعمال المراجعة والتدقيق بالنسبة للمعاملات هو منع وقوع الأخطاء وتحقيق هذا الهدف فإنه تضاف عدة خطوات على الخطوات الأساسية لاجراءات المعاملة لأجل القيام بأعمال التدقيق وتصبح في بعض الحالات أعمال التدقيق عبئاً على المنظمة تؤخر سير العمل فيها وتكلفها كثيراً من الناحية المادية (رواتب موظفين وغيرها من النفقات) أكثر بكثير من تكلفة الأخطاء التي يؤمل تجنبها بزيادة أعمال التدقيق . وبالرغم من كثرة أعمال التدقيق فإن من الملاحظ أنه تحدث أحياناً بعض الأخطاء . ولذا فإنه يفضل أن تقلل أعمال المراجعة والتدقيق غير الضرورية وأن توضع خطواتها (التدقيق) في المراحل الأخيرة من الاجراءات بحيث تحقق الأهداف المرجوة بأقل جهد وتكلفة .

إرشادات عامة بخصوص الاجراءات :

هناك بعض الارشادات الهامة الواجب إتباعها عند تصميم أو إعادة تصميم الاجراءات في المنظمة ومنها ما يلي :^(١)

- ١ - إحذف جميع الخطوات الزائدة وغير الضرورية من الاجراءات .
- ٢ - حدد الترتيب المناسب لخطوات الاجراءات وحاول تطبيق أسلوب الوقت الواحد (الآن الواحد) في الاجراءات بحيث يتم تنفيذ خطوتين أو أكثر على نفس المعاملة في نفس الوقت ، وذلك إختصاراً للمدة الزمنية التي تحتاج إليها المعاملة .

(1) Leffingwell and Robinson, Op. Cit., pp. 100 - 101.

- ٣ — حاول أن تنظم وتنحكم في كمية العمل التي ترد إلى المنظمة بحيث لا تكون هناك تقلبات كثيرة في كمية العمل . كما يجب أن تخطط لمواجهة التغيرات التي تطرأ على كمية العمل .
- ٤ — حدد وبطريقة علمية أفضل الأجهزة والأدوات المكتبية المساعدة واللائمة للقيام بالعمل بسرعة .
- ٥ — حدد أفضل الطرق للقيام بالعمل ودرب الموظفين وعودهم على إتخاذ القرارات بسرعة عندما تواجههم حالات إستثنائية عن الأعمال العادية .
- ٦ — درب الموظفين على القيام بأعمالهم بسرعة .
- ٧ — نم في الموظفين عادة الدقة في القيام بالأعمال ويجب أن يكون شعار المنظمة السرعة والدقة في القيام بالأعمال .

أساليب سير العمل في المكاتب : **Patterns of Work Flow**

تقسم أساليب سير العمل في المكاتب إلى ثلاثة أنواع وهي : المتوازنة ، والمتسلسلة ، والتي تسير في وقت واحد (آن واحد) . ولكل أسلوب منها ميزاته وعيوبه . ويستعمل في المكاتب عادة أسلوب واحد منها أو أكثر ويعتمد إختيار أسلوب سير العمل في المنظمة على طبيعة العمل الذي سينجز وعلى السرعة المطلوبة لإنجازه . وسأتكلم بإيجاز عن هذه الأساليب .

١ — الأسلوب المتوازي لسير العمل : **Parallel Work Flow** ^(١)

في هذا النوع من أساليب سير العمل يقوم موظف واحد باستلام العمل المطلوب لإنجازه ، وبإجراء كل ما يلزم عليه من العمليات التي تحددها إجراءات المعاملة لهذا النوع من الأعمال في المنظمة .

(1) Victor Lazzaro, **Systems and Procedures**, Englewood Cliffs : Prentice-Hall, Inc., 1965, p. 53.

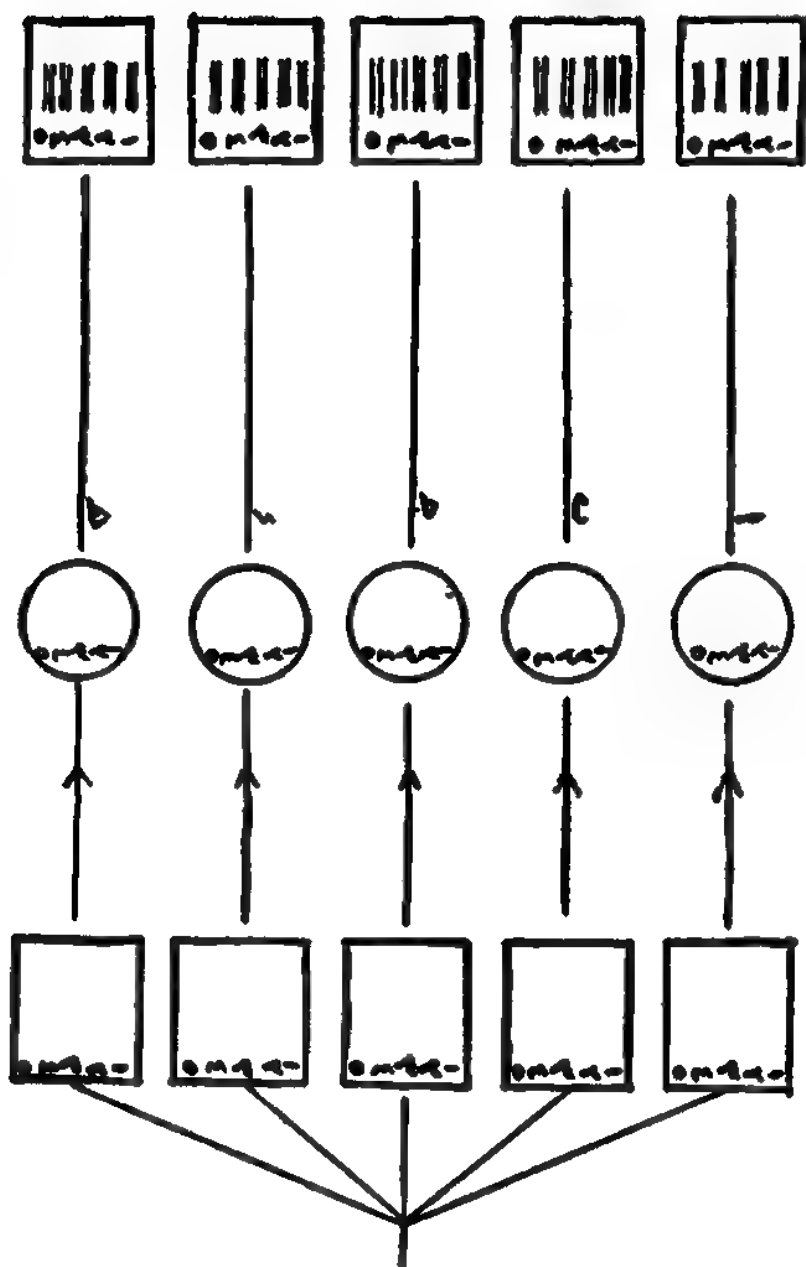
ولا يشترك مع الموظف (الكاتب مثلاً) موظفون آخرون في إنجاز المعاملة التي تسلم له ، ولكنه يقوم لوحده بكافة العمليات والخطوات المحددة لتلك المعاملة . وفي حالة وجود كميات كبيرة من الأعمال فإن العمل يقسم بين موظفين أو أكثر حسب كميته . ويوكل لكل موظف أمر القيام بجميع الخطوات المطلوب القيام بها لإنجاز المعاملة . وحيث أن الأعمال التي يقوم بها الموظفون متشابهة ، فإن مكاتبتهم ترتب بجانب بعضها بحيث يسير العمل في خطوط متوازية . وبغض النظر عن الخط (خط سير العمل) الذي تسير فيه المعاملة أو الموظف الذي تمر عليه ، فإنه تتخذ بشأنها في كل مرة نفس الإجراءات التي كانت ستتخذ عليها لو أنها مرت في خط آخر .

ومن ميزات هذا الأسلوب لسير العمل : شعور الموظف بأهمية وجوده في المنظمة فهو يقوم بإنجاز المعاملة من البداية إلى النهاية ، وهذا يعطيه شعوراً نفسياً بالرضى والارتياح ويزيد من إهتمامه بالعمل . وهناك ميزة أخرى وهي أن إتباع هذا الأسلوب يقلل من أوقات الانتظار على مكاتب الموظفين . عندما تنتقل المعاملة من مكتب إلى آخر بواسطة المراسلين ولا سيما عند إتباع الأسلوب المتسلسل لسير العمل .

ومن الانتقادات التي توجه إلى هذا الأسلوب لسير العمل : هي أن إتباعه يؤدي إلى تعطيل عنصر التخصص في القيام بالأعمال وحرمان المنظمة من الفوائد الناتجة عن التخصص ، فهناك بعض خطوات العمل تحتاج أحياناً إلى موظفين متخصصين فيها ، وحيث أن الموظف نفسه في الأسلوب المتوازي لسير العمل يقوم بجميع الخطوات اللازمة لإنجاز العمل ، فلا مجال هنا للتخصص الدقيق . وهناك إنتقاد آخر لهذا الأسلوب وهو ضعف الرقابة على أعمال الموظفين ، فإن عدم اشتراك أكثر من موظف في إنجاز المعاملة يقلل من الرقابة على

الموظف الذي يقوم بالعمل . ويستخدم الأسلوب المتوازي لسير العمل ، للقيام بالمعاملات البسيطة التي لا تتضمن إجراءاتها خطوات كثيرة . وهو مستخدم على نطاق واسع في الإدارات الحكومية . ومن الأمثلة على الأسلوب المتوازي لسير العمل ما معاملة الحصول على شهادة ميلاد ، ومعاملة الحصول على رخصة استيراد بضاعة من الخارج وغيرها من المعاملات ، وذلك عندما يوكل إلى موظف واحد أمر القيام بكل ما يلزم للمعاملة من إجراءات . وسنأخذ معاملة الحصول على رخصة استيراد بضاعة من الخارج ، على سبيل المثال ، وسنحاول أن نبين كيف أنه يمكن استخدام الأساليب الثلاثة المتبعة لسير العمل على هذا النوع من المعاملات - وذلك بإجراء بعض التغييرات لتتلائم المعاملة مع أسلوب سير العمل . فعندما يريد تاجر ما أن يستورد بضاعة من بلد أجنبي فإنه يقدم طلباً بذلك إلى وزارة التجارة ، أو الجهة المشرفة على إستيراد البضائع في ذلك البلد . ويستلم الطلب موظف مختص في قسم الاستيراد ، ولنفرض أن مسمى وظيفته مأمور رخص . ويقوم الموظف بإنجاز جميع الخطوات اللازمة للحصول على الرخصة المطلوبة . وإذا كان عدد الطلبات الذي يرد يومياً إلى قسم الاستيراد كبيراً جداً ، فيمكن تخصيص أكثر من موظف (ثلاثة أو أربعة موظفين أو أكثر) للقيام باستلام طلبات الرخص ، وإجراء كل ما يلزم عليها من أعمال ، ويوتب هؤلاء الموظفون بحيث يوضع مكتب كل موظف بجانب مكتب الموظف الآخر لأنهم يقومون بنفس العمل ويستعملون نفس الطريقة لإنجاز الأعمال ، وتسير المعاملات في خطوط متوازية (كما هو مبين في الشكل رقم ١٠ - ١) .

ويلاحظ من الشكل رقم (١٠ - ١) أن مأموري الرخص (أ) ، (ب) ، (ج) ، (د) ، (هـ) يستلمون طلبات الرخص ويتخذون عليها جميع



شكل رقم (١/٦٠) الأسلوب المتوازي لسير العمل

الاجراءات اللازمة للحصول على الرخصة المطلوبة وهي خمسة (كما هي مبينة في النموذج المذكور أعلاه) .

٢ - الأسلوب المتسلسل لسير العمل :^(١) Serial Work Flow

تسير المعاملات حسب هذا الأسلوب في خط متسلسل بحيث تبدأ المعاملة بالخطوة الأولى ، فالثانية ، فالثالثة ، إلى أن تنتهي في الخطوة الأخيرة من خطوات إجراءات المعاملة . ويشترك في القيام بإنجاز العمل عدد من الموظفين : يختص كل منهم بالقيام بنوع من الأعمال . ولهذا فإننا نلاحظ أن هناك مجالاً للتخصص عند إتباع هذا الأسلوب . ويعتبر ذلك (التخصص) من مزايا الأسلوب المتسلسل لسير العمل . ومن الانتقادات التي توجه إلى هذا الأسلوب هي وجود إمكانية لتأخير سير المعاملات فيه ، وهذا ناتج عن كون المعاملة تمر على عدد كبير من الموظفين ، وهناك احتمال إنتظار المعاملة مدة من الوقت على مكتب كل موظف قبل أن تنتقل إلى مكتب الموظف الذي يليه . ويستخدم الأسلوب المتسلسل لسير العمل على نطاق واسع في الإدارات الحكومية . فكل معاملة من المعاملات لابد وأن تمر على عدد من الموظفين لاتخاذ الاجراءات اللازمة لها . ومن الأمثلة على ذلك ، معاملة الحصول على جواز سفر ، ومعاملة الحصول على رخصة قيادة سيارة ، ومعاملة الحصول على رخصة إستيراد وغيرها من المعاملات .

ولتوضيح الأسلوب المتسلسل لسير العمل فإنني سأخذ معاملة الحصول على رخصة إستيراد بضاعة على سبيل المثال (نفس المثال المذكور في الأسلوب المتوازي لسير العمل) . فعندما استخدمنا

(1) Victor Lazzaro, Op. Cit., p. 53.

الأسلوب المتوازي لسير العمل بينا أن موظفاً واحداً يستلم المعاملة ويقوم بجميع الإجراءات اللازمة بخصوصها . أما إذا أخذنا نفس المعاملة (معاملة الحصول على رخصة إستيراد بضاعة من الخارج) وطبقنا عليها الأسلوب المتسلسل لسير العمل . فإنه لابد من تقسيم خطوات المعاملة على عدد من الموظفين ، بحيث يقوم كل موظف بتنفيذ خطوة واحدة من الخطوات اللازمة لانجاز المعاملة .. ولنفرض أن إجراءات الحصول على رخصة إستيراد تتكون من الخطوات التالية :

١ — يقوم الموظف (أ) باستلام الطلبات ويختتمها وتسجيلها في سجل الوارد .

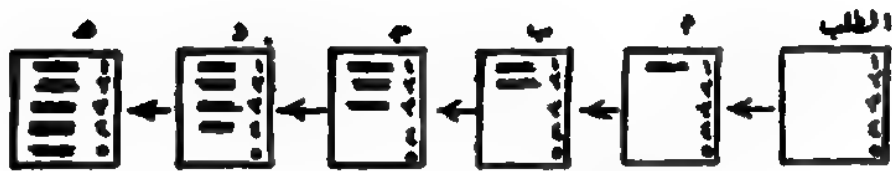
٢ — ينظر الموظف (ب) في الطلب من ناحية الكمية المطلوبة ونظام الكوتا (الحصص أو الكمية المحددة) المعمول بها في البلد .

٣ — ينظر الموظف (ج) في الطلب من الناحية السياسية (قائمة الشركات المحظور التعامل معها لأسباب سياسية وغيرها) .

٤ — يعد الموظف (د) التوصية بخصوص الموافقة أو رفض الطلب .

٥ — يقرر الموظف (هـ) إعطاء الرخصة أو الرفض ، وتمعطى بعد ذلك الرخصة أو أمر الرفض .

وبلاحظ من الشكل رقم (١٠ — ٢) أنه عندما تمر المعاملة على كل موظف فإنه يقوم بإنجاز الجزء المحدد له . ففي الشكل المبين أعلاه نرى أن الموظف (أ) يقوم بإنجاز الخطوة الأولى من المعاملة والموظف (ب) ينجز الخطوة الثانية .. وهكذا ، إلى أن تصل المعاملة إلى الموظف (هـ) الذي يقوم إما بإعطاء الرخصة أو أمر الرفض ، وبهذا تكون المعاملة قد استكملت جميع إجراءاتها .



شكل رقم (٢-١)، الأسلوب المتسلسل بحدده

٣ - أسلوب الوقت الواحد (الآن الواحد) :

Simultaneous Handling Plan or Unit Assembly

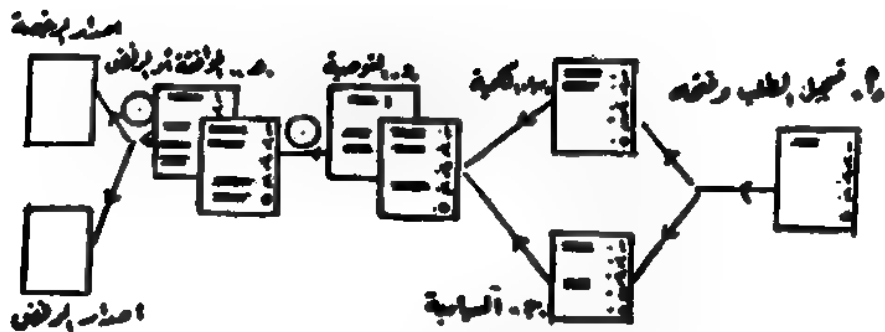
وحسب هذا الأسلوب^(١) ، فإنه يكون بإمكان موظفين أو أكثر ، أن يقوموا بإنجاز خطوتين أو أكثر على نفس المعاملة في نفس الوقت . أي أنه يمكن أن تتم خطوتان أو أكثر على نفس المعاملة في نفس اللحظة . ولإنجاز المعاملات بهذا الأسلوب فإنه يشترط أن يقدم الطلب على نسختين أو أكثر وذلك لتوزيعها على الموظفين المختصين ليقوم كل واحد منهم بإنجاز القسم المخصص له في نفس الوقت الذي يكون فيه الموظف الآخر يقوم بإنجاز ما هو مطلوب منه ويشترط أيضاً أن تكون المدة الزمنية اللازمة لإنجاز الخطوتين اللتين ستتان في وقت واحد ، أن تكون متساوية أو متقاربة وإذا حصل أي تأخير عند أحد الموظفين فإن ذلك سيؤدي حتماً إلى تأخير المعاملة كلها ، والمدة الزمنية لإنجاز العمل بهذا الأسلوب تكون أقصر عند إتباعه من المدة الزمنية اللازمة لإنجاز العمل حسب الأسلوب المتسلسل لسير

(1) Victor Lazzaro, Op. Cit., p. 54.

العمل . ومن الميزات التي تذكر لهذا الأسلوب : السرعة في إنجاز المعاملات مع الاحتفاظ في نفس الوقت بعنصر التخصص بين الموظفين في القيام بالأعمال . ومن الملاحظ أن هذا الأسلوب لا يستعمل إلا على نطاق ضيق في الإدارات الحكومية حيث يغلب على إجراءاتها الأسلوب المتسلسل لسير الأعمال إلا أنه يمكن تحويل بعض المعاملات التي يتبع فيها الأسلوب المتسلسل لتسير حسب أسلوب الوقت الواحد .

ولتوضيح أسلوب الوقت الواحد (الآن الواحد) لسير العمل ، فإننا سنأخذ (على سبيل المثال) معاملة الحصول على رخصة استيراد بضاعة من الخارج . أما بخصوص إجراءات الحصول على رخصة استيراد بضاعة ، فقد ذكرت بالتفصيل عند بحثنا الأسلوب المتسلسل لسير العمل . والتغيير الذي أدخلناه على الإجراءات لتتناسب مع أسلوب الوقت الواحد (الآن الواحد) هو أننا بعد الخطوة الأولى (وهي فتح ، وختم ، وتسجيل الطلب) فصلنا نسختي (صورتي) المعاملة عن بعضهما وأعطينا الموظف (ب) نسخة لينظر في الطلب من ناحية الكمية المطلوبة ونظام الكوتا المعمول به ، وأعطينا الموظف (جـ) النسخة الثانية لينظر في الطلب من الناحية السياسية وبذا نكون قد شغلنا الموظفين (ب) و (جـ) على نفس المعاملة في نفس الوقت ، ونتيجة لذلك نكون قد حققنا إنجاز خطوتين من خطوات المعاملة (النظر في الطلب) من ناحية الكمية ، ومن (الناحية السياسية) في نفس الوقت ، كما هو موضح في الشكل رقم (١٠ - ٣) .

وإذا تتبعنا سير المعاملة كما هو مبين في الشكل رقم (١٠ - ٣) فإننا نجد أن المعاملة تمر بالخطوات التالية :



شكل رقم (٢٠٤) استمارة برفضة (الآن بواحد) حسب العمل .

- ١ - يقوم الموظف (أ) باستلام طلبات الرخص من نسختين ، ثم يقوم بتختمها وتسجيلها في سجل الوارد ، ويفصل النسختين عن بعضهما ، ويرسل نسخة إلى الموظف (ب) ، ونسخة أخرى إلى الموظف (ج) .
- ٢ - يقوم الموظف (ب) بالنظر في الطلب من ناحية الكمية المطلوبة ونظام الكونا المعمول به ويؤشر بذلك على النسخة المرسلة إليه .
- ٣ - يقوم الموظف (ج) بالنظر في الطلب من الناحية السياسية .
(يلاحظ هنا أن الخطوتين (٢) و (٣) قد تم إنجازهما في نفس الوقت) .
- ٤ - تتجمع النسختان (النسخة المرسلة إلى الموظف (ب) والنسخة المرسلة إلى الموظف (ج)) عند الموظف (د) وعلى ضوء الآراء الموضحة من قبل الموظفين (ب) و (ج) يقوم الموظف (د) بتحضير التوصية إما بالموافقة أو برفض الطلب .
- ٥ - ترسل النسخ مع التوصية إلى الموظف (هـ) الذي يتخذ القرار إما بالموافقة أو الرفض .

٦ — ترسل فيما بعد لأصدار الرخصة أو أمر الرفض .

التحكم في التغيرات في كمية العمل في المكاتب :

Controlling Office Work Fluctuation

يلاحظ أن كمية العمل التي ترد إلى المكاتب غير منتظمة في ورودها .
فترد إلى المكاتب في بعض الأوقات (المواسم) كميات كبيرة من العمل بينما تقل كمية العمل كثيراً عن معدلها في الأوقات الأخرى . ولذا فإن نتيجة التغيرات غير المنتظمة في كمية العمل أن يرهق الموظفون ويزداد الضغط عليهم عند حصول الزيادة في كمية العمل بينما لا يجد الموظفون ما يكفي من الأعمال للقيام به في أوقات الدوام الرسمي عندما تقل كمية العمل .

والتغيرات في كمية العمل يمكن تقسيمها إلى قسمين :

١ — **تغيرات منتظمة :** يمكن معرفتها مسبقاً قبل حلولها ، كالزيادة في كمية العمل عند نهاية الشهر ، وفي نهاية السنة المالية ، وفي الأعياد ، وفي موسم الحج في المملكة العربية السعودية . وحيث أنه يمكن معرفة وقت الزيادة في كمية العمل مسبقاً ، لذا فإن الإدارات الحكومية تتخذ الإجراءات الكفيلة لمواجهة تلك الزيادة . ففي موسم الحج مثلاً ، تحشد الوزارات والإدارات الحكومية العديد من الموظفين في مناطق تجمع الحجاج في الأماكن المقدسة في مكة المكرمة وفي المدينة المنورة وذلك لتقديم الخدمات اللازمة لهم وللسهر على راحتهم . وبعد إنتهاء موسم الحج يعود الموظفون إلى أماكن عملهم السابقة .

٢ — **تغيرات غير منتظمة :** وفي هذه الحالة قد تزيد كمية العمل أو تنقص عن معدلها دون أن يكون بالإمكان معرفة موعد ذلك مسبقاً . وهذه الحالة تعتبر من الحالات الصعبة والتحديات التي تواجه الإدارة في

المكاتب والتي تتطلب من الرئيس الإداري التصرف بسرعة كي لا تتأخر الأعمال في إدارته . وقد أصبحت ظاهرة التغيرات (التذبذبات) في كمية العمل في المكاتب من الظواهر المألوفة وقد وضع المفكرون والإداريون العديد من الوسائل والحلول لمواجهتها .

وقد بحثت ظاهرة التغيرات في كمية العمل في المكاتب ووسائل التحكم فيها في هذا القسم لأن لها علاقة كبيرة بتبسيط الإجراءات . فقد يقوم المحلل الإداري بتصميم إجراءات جديدة مبسطة للعمل ، ولكن السرعة المتوقعة لانجاز العمل قد لا تتحقق وذلك نتيجة للزيادة غير الطبيعية في كمية العمل كما بينت ذلك في أعلاه ، ولذا فإن على المحلل الإداري أن يدرس التغيرات في كمية العمل ، وأن يقترح الحلول المناسبة لمواجهتها عن طريق تخطيط العمل والتحكم فيه قدر الامكان .

وسائل التحكم في التغيرات في كمية العمل :

Means of Controlling Office Work Fluctuation

لمواجهة التغيرات في كمية العمل فإن أمام الرئيس الإداري العديد من الوسائل التي يمكنه اللجوء إليها . ويعتمد إختيار الوسيلة المناسبة بشكل أساسي على أنواع التغيرات في كمية العمل ، وعلى وجهة نظر الرئيس الإداري فقد يفضل (الرئيس) بعض الوسائل على غيرها . ومن الوسائل التي يمكن اللجوء إليها عند حصول الزيادة في كمية العمل ما يلي :⁽¹⁾

١ - تشغيل موظفي الإدارة وقتاً إضافياً : Overtime Work

يعتبر تشغيل موظفي الإدارة وقتاً إضافياً من الوسائل الشائع استعمالها في الإدارات الحكومية وفي مكاتب الشركات . فلمواجهة

(1) George Terry, Op. Cit., pp. 425 - 429.

الزيادة في كمية العمل يلجأ الإداريون إلى تشغيل الموظفين خارج وقت الدوام الرسمي . ويدفع للموظفين تعويضاً مالياً مقابل العمل الإضافي . وتنص الأنظمة في بعض الحالات على دفع تعويض مالي عن الوقت الإضافي ، أكبر من معدل ما يدفع للموظف عن الوقت العادي . وفي الشركات يدفع أحياناً مقابل كل ساعة عمل في خارج وقت الدوام ما يعادل ساعة ونصف الساعة في الأوقات العادية ولذا فإنه ينظر إلى هذه الوسيلة على أنها تكلف كثيراً من الناحية المالية . إلا أن لها بعض المحاسن التي يجب أن لا نتجاهلها ، وهي أن موظف الإدارة يكون لديه المعرفة والتدريب الكافي للقيام بالعمل فلا يحتاج إلى تدريب جديد . كما هي الحال عند الاستعانة بموظفين من خارج الجهاز ، لتشغيل الموظفين غير المتفرغين . وتساعد هذه الوسيلة على تحسين حالة الموظف المالية . إلا أنه قد يساء إستعمال هذه الوسيلة فقد يتباطأ الموظفون في القيام بأعمالهم في أوقات الدوام الرسمية كي يجدوا مبرراً للعمل الإضافي وقد تستعمل هذه الوسيلة كمكافأة لبعض الموظفين المقربين من الرؤساء الإداريين . وذلك بتشغيلهم صورياً خارج وقت الدوام بينما يستطيعون القيام بأعمالهم في أوقات الدوام الرسمي العادية دون الحاجة إلى الرجوع والعمل خارج وقت الدوام .

٢ — الاستعانة بموظفين غير متفرغين :

Employment of Part-time Employees

يلجأ الرئيس الإداري إلى الاستعانة ببعض الموظفين غير المتفرغين للعمل في ساعات محدودة أو أيام محددة وبصورة مؤقتة لمواجهة ضغط العمل . ولا يلجأ الرئيس الإداري إلى هذه الوسيلة إلا عند زيادة كمية العمل بشكل كثير ، حيث لا يستطيع الموظفون الدائمون القيام به . ويوجه إلى هذه الوسيلة بعض الانتقادات ، ومنها أن الموظفين غير

المفرغين قد لا يكونون أكفاء وقادرين ومتعاونين كالموظفين الدائمين ، كما أنهم يحتاجون إلى تدريب للقيام بالعمل وأن اهتمامهم بدقة العمل وعملهم للمسؤولية عنه تكون أقل من الموظفين الدائمين .

٣ — الاستعانة بمكاتب الخدمة الخاصة للقيام بالعمل :

Calling Service Bureaus to do the work

يمكن الاستعانة بمكاتب الخدمة الخاصة للقيام بالعمل فتوجد في كثير من البلدان المتقدمة (كأمريكا) مكاتب خاصة للخدمة (Service Bureaus) مثل مكاتب الطباعة والمحاسبة .. وغيرها . وعند اللجوء إلى هذه الوسيلة ، فإما أن يطلب من هذه المكاتب إرسال موظفيها للقيام بالأعمال في مكاتب الإدارة ، أو أن تعطى هذه المكاتب العمل (كأعمال الطباعة مثلاً) ليقوموا بها في مكاتبهم .. ومن مميزات هذه الوسيلة أن أسعارها قد تكون معقولة في بعض الأحيان ، فتوفر على المنظمة تكاليف شراء الأجهزة والآلات الغالية الثمن وتكاليف استخدام الموظفين ، فبدل شراء آلة حاسبة (Computer) للقيام ببعض الأعمال في المنظمة فإنه يمكن إعطاء العمل لمثل تلك المكاتب لتقوم به ، وهذا يوفر على الإدارة كثيراً من الناحية المالية . إلا أنه في كثير من الأحيان تكون تكاليف القيام بالأعمال بواسطة مكاتب الخدمة الخاصة مرتفعة جداً ، ولا يستحسن اللجوء إليها إلا عند الحاجة الماسة .

٤ — مركزية أقسام الخدمة في المنظمة (تجميعها) :

تستطيع المنظمة أحياناً أن تواجه الزيادة في كمية العمل بواسطة موظفيها الدائمين وبدون اللجوء إلى الوسائل الأخرى . ويمكن تحقيق ذلك بتجميع أقسام الخدمة في المنظمة (الأجهزة المساعدة) في

وحدات إداية كبيرة ، أو إدارات ، فبدل أن يكون لكل إدارة أو قسم من إدارات وأقسام المنظمة أقسام خدمة (مساعدة) كأقسام الطباعة والمحاسبة وشؤون الموظفين . فإن تجميعها في قسم كبير أو في إدارة من شأنه أن يساعد على تحقيق أكبر إستفادة من هؤلاء الموظفين ، ومن مواجهة الزيادة في كمية العمل . فقد يحدث أن تزيد كمية العمل في إدارة من الإدارات بينما تقل في إدارة أخرى ، ولذا فإنه يمكن مواجهة مثل تلك الحالات عندما يكون موظفو الخدمات موجودين في إدارة واحدة .

٥ - توزيع العمل : Work Distribution

تستطيع الإدارة في بعض الحالات أن تتحكم في كمية العمل التي ترد إلى المنظمة أو تصدر عنها ، ويتم ذلك بواسطة توزيع العمل على فترة زمنية محددة . ومثال ذلك أن لا ترسل فواتير الكهرباء والماء في يوم واحد من الشهر إلى جميع مناطق وأحياء المدينة ، ولكن يمكن توزيع العمل طيلة أيام الشهر بحيث ترسل في كل أسبوع فواتير منطقة معينة وعدد محدد من الفواتير ، بحيث يكون بالإمكان القيام بالأعمال الكتابية والمحاسبية لتلك الأعمال بواسطة الموظفين الدائمين في تلك المنظمات (التي تقدم خدمات الكهرباء ، والماء ، والهاتف) .

٦ - التخطيط والتحضير للعمل قبل تراكمه :

تقوم الإدارة في بعض الحالات بالقيام ببعض الأعمال والخطوات التحضيرية اللازمة للعمل قبل تراكمه . كتحضير الإحصائيات والمعلومات اللازمة .. والنماذج التي ستستعمل في القيام بالعمل ، وكتحضير دراسات حول المشاريع التي ستدرجها الوزارة في مشروع الميزانية قبل أن تتسلم الإدارة المنشور الدوري لميزانية السنة المقبلة من إدارة الميزانية .

٧ - تأجيل الأعمال الروتينية وتخصيص وقت المنظمة للأعمال الأكثر أهمية عند تراكم العمل :

ومن الأعمال التي يمكن تأجيلها على سبيل المثال تنظيم الملفات في المنظمة وكتابة التقارير .

٨ - وجود عدد من الموظفين الاحتياطيين : (تكوين وحدات متحركة)

Forming Mobile Units

يعين أحياناً عدد قليل من الموظفين زيادة عن حاجة الإدارة ويدربون على جميع أنواع العمل المختلفة في المنظمة ويستعان بهم لمواجهة أعباء العمل الطارئة وعند ذهاب الموظفين للتمتع بأجازاتهم السنوية ، أما في الأحوال العادية فتسند إليهم بعض الأعمال ليقوموا بها . ولا يلجأ إلى هذه الوسيلة إلا قليلاً لأنها تكلف كثيراً من الناحية المالية وتعتبر من الكماليات في المنظمة .

الفصل الحادي عشر

خرائط سير الاجراءات

- خريطة سير الاجراءات (العادية) .
- رموز خريطة سير الاجراءات .
- إعداد خريطة سير الاجراءات .
- شرح نموذج خريطة سير الاجراءات .
- كيفية رسم خريطة سير الاجراءات .
- تحليل خريطة سير الاجراءات .
- خريطة سير الاجراءات ذات الأعمدة المتعددة .
- شرح نموذج خريطة سير الاجراءات ذات الأعمدة المتعددة .
- كيفية رسم خريطة سير الاجراءات ذات الأعمدة المتعددة .
- تحليل خريطة سير الاجراءات ذات الأعمدة المتعددة .
- إستعمالات خريطة سير الاجراءات ذات الأعمدة المتعددة .
- خريطة توزيع التماذج ذات الأعمدة المتعددة .

الفصل الحادي عشر

خرائط سير الاجراءات

تساعد خرائط سير الاجراءات على تتبع الخطوات والمراحل التي تمر فيها المعاملات من نقطة البداية إلى المرحلة النهائية فيها . والخرائط ما هي إلى صور ، أو رسومات ، تستعمل فيها الرموز ، لتوضيح الخطوات التي تمر فيها المعاملات . وتقسم خرائط سير الاجراءات إلى نوعين :

- ١ — خرائط سير الاجراءات (العادية)
The Flow Process Chart
- ٢ — خرائط سير الاجراءات ذات الأعمدة المتعددة
The Multi-Column Process Chart

وسنوضح فيما يلي هاتين الخريطين ، وسنبداً أولاً بشرح خريطة سير الاجراءات العادية ثم سنتكلم عن خريطة سير الاجراءات ذات الأعمدة المتعددة .

أولاً — خريطة سير الاجراءات : The Flow Process Chart

تبين خريطة سير الاجراءات (العادية) الخطوات التفصيلية التي تمر فيها المعاملة من البداية إلى النهاية . وتعتبر من أفضل الوسائل لتحليل ودراسة الاجراءات ، وإقتراح إجراءات مبسطة . فهي تصور ، وبشكل دقيق ، كافة العمليات التي تجري على المعاملة ، وجميع الخطوات التي تمر فيها ، مهما كانت صغيرة ، وتعرضها في صورة مبسطة ، وبشكل متسلسل ، خطوة فخطوة ، بحيث يهيء العقل للتفكير السليم بشأنها ، وتساعد على التساؤل عن أسباب ومبررات وجود كل خطوة من هذه الخطوات .. ونتيجة للاستفسار عن

حجرات ، وتحليلها ، يمكن اكتشاف نقاط الضعف في الإجراءات والتعرف على الخطوات غير الضرورية ، فيها ، وعلى أماكن وجود وأسباب الاختناقات والمعوقات التي تعرق سير المعاملة والتي يطلق عليها اصطلاحاً (عنق الزجاجة Bottlenecks) ومن ثم إقتراح إجراءات أبسط وأسرع للقيام بالأعمال .. ويستخدم عند رسم خريطة سير الإجراءات العادية نموذج مطبوع ، يوجد فيه رموز موحدة ومتفق عليها . ويسهل هذا النموذج تتبع الخطوات التي تمر فيها إجراءات المعاملات ، كما يسهل دراسة وتحليل الإجراءات . وسنوضح فيما يلي رموز خريطة سير الإجراءات :

(أ) رموز خريطة سير الإجراءات :

قام مفكرو وأساتذة التنظيم والإدارة بتحديد أنواع العمليات التي تجري على المعاملات أثناء سيرها من نقطة البداية إلى نقطة النهاية ، فوجدوا أن هنالك خمسة أنواع من العمليات . ولتسهيل مهمة تتبع سير الإجراءات فقد وضعوا رموزاً لتلك الأنواع من العمليات ، وأصبحت الرموز معروفة في جميع أنحاء العالم ومستعملة على نطاق واسع في كتب التنظيم والإدارة ولابد للمحلل^(١) الإداري وللمهتم بنشاط التنظيم والإدارة من الالمام بها . والرموز هي كما يلي :

(١) المحلل الإداري في هذا الفصل يعني المستشار الإداري أو المحرر الذي يقوم بدراسة إجراءات المنظمة .

تعني إجراء عملية على المعاملة وتشمل الكتابة وغيرها من العمليات تسجيل المعاملة والكتابة عليها أو تعبئة الفراغات في النموذج أو توقيع المعاملة أو فتح الخطابات ونحوها وتسجيلها وفهرستها وغير ذلك من العمليات المعروفة في المكاتب .	Operation	عمل	الدائـرة الكبـيرة	○
--	-----------	-----	----------------------	---

وتعني إنتقال المعاملة من موظف إلى موظف آخر أو من مكتب إلى مكتب آخر لأجراء العمليات اللازمة على المعاملة . ويكون الانتقال من مكتب إلى مكتب آخر متجاورين في نفس الغرفة أو بين مكاتب في غرف متباعدة حسب أماكن وجود الموظفين في المنظمات .	Transportation or Travel, Move	نقل	السهم أو الدائرة الصغيرة ترد في الكتب القديمة لمادة التنظيم والإدارة بدل السهم لتعني نقل المعاملة والمستخدم حالياً وعلى نطاق واسع هو السهم	○
--	-----------------------------------	-----	---	---

وتعني إجراء التدقيق والفحص والمراجعة على المعاملة .	Inspection	تدقيق أو مراجعة	المربع	□
--	------------	--------------------	--------	---

تأخير ، إنتظار ، تأجيل Delay	D حرف الدال الانجليزية مأخوذ من الحرف الأول من كلمة (Delay) الانجليزية والتي تعني تأخير ويمكن تسميتها بالعربية نصف دائرة انجاءها إلى اليمين .
وتعني إنتظار وتأخير المعاملة على مكاتب الموظفين دون إتخاذ أية إجراءات عليها . وهيكون التأخير والانتظار أحياناً لأغراض البحث عن أصل المعاملة أو لأجل الحصول على إستفسار بخصوصها من جهات أخرى . أو قد يكون بسبب ملاوئ الموظفين وعدم اهتمامهم بالإنجاز الأعمال في وقت سريع .	

المثلث المقلوب أو الهرم المقلوب	حفظ أو تخزين المعاملة Storage or File	وتعني حفظ المعاملة في الملفات ثم وضعها في الخزائن المحددة لها بعد إنهاء الإجراءات عليها .
------------------------------------	--	--

(ب) إعداد خريطة سير الإجراءات :

لتسهيل متابعة الخطوات التي تمر فيها إجراءات المعاملات أثناء سيرها في المنظمة فهناك نموذج مطبوع لخارطة سير الإجراءات ، ويتضمن هذا النموذج خانات متعددة ويحتوي على رموز متنوعة (كما بينا ذلك سابقاً) كما هو مبين في الشكل رقم (١١ - ١) والشكل رقم (١١ - ٢) . وعند إجراء دراسة لإجراءات منظمة ما فإن المحلل (الباحث) يقوم بتسجيل خطوات الإجراءات الحالية بشكل تفصيلي ، خطوة ، خطوة ثم يبين خطوات الإجراءات التي يقترحها ، ويبين الفرق بين الإجراءات الحالية والإجراءات المقترحة حتى يحوز على موافقة المسؤولين في المنظمة لأجل اعتماد الإجراءات الجديدة

المقترحة .. ولاعداد خريطة سير الاجراءات ، فلا بد من ملاحظة الأمور التالية :^(١)

١ — يجب تعريف النشاط (إجراءات المعاملة) التي تعد الخريطة لوصفه .
٢ — يجب تحديد نقطتي بداية ونهاية (إجراءات المعاملة) أي رسم خطة ، والسير فيها وإتباعها بدقة .

٣ — يجب إختيار العلامات (أو الرموز) التي ستستعمل وتحديد معنى كل منها . وفضلا عن ذلك فمن الضروري معرفة الخطوات (التي تمر فيها إجراءات المعاملة) وترقيمها وعندئذ يمكن إعداد خريطة سير الاجراءات عن طريق وصف كل خطوة من الخطوات ووضعها أمام ما يقابلها من الرموز ثم الربط بين الرموز بخطوط متصلة .

٤ — يجب وصف كل خطوة (من خطوات الاجراءات) وصفاً دقيقاً ودون حذف شيء من التفاصيل مهما كانت صغيرة .
٥ — يجب قياس المسافات والوقت الذي تحتاجه إجراءات المعاملة بأقصى ما يمكن من الدقة .

٦ — من الضروري جمع المسافات والوقت لكل رمز من الرموز التي استعملت وأن توضع هذه الجاميع في أسفل الخانات الخاصة بها ، ثم في خلاصة الاجراءات - حتى يتبين بوضوح الجاميع الاجمالية والجزئية لاجراءات المعاملة .

(ج) شرح نموذج خريطة سير الاجراءات :

من المفيد جداً أن يعرف المحلل الاداري أو الباحث كيفية رسم خريطة

(١) جوزي أنشور هينر جوزاتيت . طريقة تبسيط الأعمال (مترجم) القاهرة . الادارة المركزية للتنظيم
بديوان الموضفون في مصر ، ١٩٦١ م ، ص ٢٠ .

سير الاجراءات وكيفية تسجيل خطوات الاجراءات على النموذج المعد لذلك .
وسنشرح خريطة سير الاجراءات وكيفية إعدادها .

إذا نظرنا إلى الشكل رقم (١١ - ١) نموذج خريطة سير الاجراءات العادية (ذات العمودين) فإننا نجد أن هناك معلومات ثابتة ومطبوعة على النموذج وأن هناك فراغات متروكة لكتابة المعلومات المتغيرة عليها والنموذجان المشار إليهما أعلاه يستخدمان لغرض واحد ألا وهو رسم الاجراءات لكن الفرق بينهما أن في النموذج الأول الشكل رقم (١١ - ١) هناك عمود واحد ولذلك فصفحة النموذج يمكن أن تستخدم إما لبيان الاجراءات الحالية أو الاجراءات المقترحة ولا يمكن وضع الاجراءات الحالية والمقترحة على وجه واحد من النموذج وبجانب بعضهما البعض . أما في النموذج الثاني الشكل رقم (١١ - ٢) فهناك عمودان ويمكن استخدام العمود الأول لبيان الاجراءات الحالية والعمود الثاني لبيان الاجراءات المقترحة ، ولذا فتسهل عملية المقارنة بينهما . لوجودهما (الحالية والمقترحة) بجانب بعضهما البعض .. ونبين فيما يلي كيفية تعبئة أي من هذين النموذجين . سنبدأ بالقسم العلوي من النموذج فنجد المعلومات التالية :

— الادارة أو القسم : يملأ في الفراغ المقابل اسم الادارة أو القسم الذي أجريت فيه دراسة الاجراءات .

— اسم العملية : تكتب اسم الاجراءات (لمعاملة ما) التي أجريت (الاجراءات) لها الدراسة .

— أعدت من قبل : يكتب إسم المحلل أو الشخص الذي قام بدراسة الاجراءات .

— تاريخ الاعداد : يكتب فيه تاريخ إنهاء رسم خريطة سير الاجراءات

أما عن « الخلاصة » الموجودة في الجانب العلوي الأسفل من النموذج
فتملاً بعد إكمال دراسة الإجراءات ورسم خارطة سير الإجراءات الحالية وخارطة
سير الإجراءات المقترحة . أما القسم السفلي من النموذج الذي يتضمن وصف
خطوات الإجراءات والرموز فسنشرحها عند الكلام عن كيفية رسم خريطة سير
الإجراءات .

(د) كيفية رسم خريطة سير الإجراءات :

بعد أن شرحنا كيفية تعبئة القسم الأول من النموذج فإنه لا بد لنا أن نبين
كيفية قيام المحلل برسم خريطة سير الإجراءات (تعبئة القسم السفلي من
النموذج) . للقيام بهذه المهمة يذهب المحلل إلى الإدارة أو القسم الذي تتم
به إجراءات المعاملة ويبدأ بمتابعة خطوات إجراءات المعاملة من الخطوة الأولى
إلى الخطوة التالية . وهكذا ، إلى أن يصل إلى الخطوة الأخيرة من الإجراءات .
ويسجل ما يتم على المعاملة في كل خطوة من الخطوات التي تمر فيها
المعاملة . والتسجيل قد يتم على نموذج خريطة سير الإجراءات أثناء تتبع سير
المعاملة . ويقوم بمثل هذا العمل المحلل ذو الخبرة ، أما المحلل الجديد ،
فيفضل أن يقوم بكتابة خطوات الإجراءات على أوراق عادية ثم ينقلها فيما بعد
إلى نموذج خارطة سير الإجراءات بعد أن يتأكد من صحتها . ويملاً القسم
الثاني (السفلي) من نموذج خريطة سير الإجراءات على النحو التالي :

— رقم الخطوة : يذكر رقم كل خطوة من الخطوات التي تسير فيها الإجراءات
وبراعى أن تكون الأرقام متسلسلة من الخطوة الأولى إلى الخطوة الثانية حتى
نصل إلى الخطوة الأخيرة .

— وصف خطوات الإجراءات الحالية / المقترحة : يكتب المحلل وصفاً
تفصيلياً للخطوة وما يتم على المعاملة من عمليات ويشطب المحلل بقلم
الرصاص كلمة المقترحة إذا كانت الخريطة للإجراءات الحالية .
أو يشطب كلمة (الحالية) إذا كانت الخريطة للإجراءات المقترحة .

خريطة سير الإجراءات

FLOW PROCESS CHART

[illegible]

_____ سوچو ۽ اُڻو
 _____ انهيءَ ڀاڱي ۾
 _____ آهستي آهستي
 _____ ڪا به ڳالهه

تعداد کل: ۱۰۰ نفر

[illegible]

الطريق إلى الجنة: من كان له قلب سليم لم ينجس

اسم المريض: _____

فصل في علاج الكوليرا
FLOW PROCESS CHART

المرحلة	الوقت	الدرجة	اللون	الرائحة	الطعم	القياس	النتيجة
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							

المرحلة 1:
المرحلة 2:
المرحلة 3:
المرحلة 4:
المرحلة 5:
المرحلة 6:
المرحلة 7:
المرحلة 8:
المرحلة 9:
المرحلة 10:

المرحلة	الوقت	الدرجة	اللون	الرائحة	الطعم	القياس	النتيجة
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							

المرحلة 1:
المرحلة 2:
المرحلة 3:
المرحلة 4:
المرحلة 5:
المرحلة 6:
المرحلة 7:
المرحلة 8:
المرحلة 9:
المرحلة 10:

— المسافة : تقدر المسافة التي تنتقل فيها المعاملة من مكتب إلى مكتب آخر بالأمتار أو بالأقدام ، وتسجل في خانة المسافة المواجهة لخطوة النقل .

— الوقت : يقدر المحلل الوقت الذي تحتاجه عملية إتمام الخطوة ويركز بشكل خاص على حساب أوقات التأخير التي تمر فيها المعاملة ، لأن أوقات التأخير تعتبر من معوقات إتمام الاجراءات ، ولأنه ليس هناك من مبرر منطقي لوجودها .

— الرموز : بعد أن يقوم المحلل بوصف الخطوة التي تمر فيها المعاملة ، يؤشر على الرمز المناسب أمامها ثم يرسم المحلل خطوطاً مستقيمة توصل بين الرموز التي تعبّر عن الخطوات التي تمر فيها المعاملة ، ويسود تلك الرموز بقلم الرصاص (أو بقلم ملون) . فإذا وقعت المعاملة من الرئيس ، أو كتب عليها فإن هذا الاجراء يسمى عملاً ويؤشر على رمز الدائرة (○) وإذا انتقلت المعاملة من مكتب إلى مكتب آخر فإن هذا الاجراء يسمى نقلاً ويؤشر على رمز السهم (←) وإذا رجعت المعاملة أو دقت فإن هذا الاجراء يسمى تدقيقاً ويؤشر على رمز المربع (□) وإذا بقيت المعاملة على مكتب الموظف بدون إتخاذ أي إجراء عليها وفي انتظار الحصول على مزيد من المعلومات أو لاستكمال بعض الوثائق فإن هذا الاجراء يسمى تأخيراً ويؤشر على حرف الدال الانجليزي (D) وإذا إنتهت إجراءات المعاملة ، وحفظت في الملف المناسب لها فإن هذا الاجراء يسمى حفظاً ويؤشر على المثلث المعكوس (▽) .

— يفضل أن يستعمل المحلل قلم الرصاص أثناء كتابة خطوات الاجراءات والتأشير على الرموز المناسبة لها والغرض من ذلك هو إتاحة المجال أمامه لاجراء التصحيح والمسح (المحو) إذا تطلب الأمر ذلك . أما المحلل الجديد فمن الأفضل أن يقوم أولاً بإعداد خريطة سير الاجراءات على أوراق مسودة ، ثم ينقلها بصورتها النهائية على نموذج خريطة سير الاجراءات بعد

أن يتأكد بأنه قام بالتأشير على الرموز الصحيحة أمام وصف خطوات
الاجراءات .

— بعد أن يتم المحلل رسم خريطة سير الاجراءات يقوم بجمع عدد العمليات
التي أجريت على المعاملة من كل نوع من أنواع العمليات فيحصى عدد
إجراءات (العمل) وعدد عمليات (النقل) وعمليات (التدقيق)
وعمليات (التأخير) وعمليات (الحفظ) ويسجل المحلل جميع أنواع
تلك العمليات وعددها في الخلاصة الموجودة في القسم العلوي الأيسر من
النموذج . ويسجل المحلل الوقت الذي تحتاجه خطوات المعاملة ولاسيما
أوقات التأخير . كما يسجل المسافة التي تمر فيها المعاملة أثناء مرورها
بجميع خطوات الاجراءات . وعندما يكمل المحلل ما ذكر أعلاه فإنه
يكون قد أنهى المرحلة الأولى من إجراء الدراسة ألا وهي تسجيل ورسم
خارطة سير الاجراءات الحالية .

(هـ) تحليل خريطة سير الاجراءات :

بعد أن ينهي المحلل رسم خارطة سير الاجراءات ، يقوم بعد ذلك بدراسة
وتحليل الخطوات الحالية التي تسير فيها الاجراءات . ويبدأ المحلل أولاً بدراسة
خطوات العمل ، فهي الخطوات الهامة في الاجراءات ، وهي التي تؤدي إلى
إنجاز المعاملة . إلا أنه يحدث أن تكون هناك خطوات عمل غير ضرورية ولذا
فإن على المحلل أن يدرس إمكانية حذفها ، أو إمكانية دمج خطوتين أو أكثر
في بعضهما البعض ، أو أن يعيد ترتيب بعض الخطوات ليسهل سير المعاملة
بشكل تسلسلي ، وليقضي على حالات اللف والدوران في المعاملة

Backtracking

ثم يقوم المحلل بدراسة جميع عمليات خطوات النقل ، والتدقيق ،
والتأخير والحفظ فمعظم تلك الخطوات تستهلك قسماً كبيراً من جهود وأوقات

الموظفين ، وهي في نفس الوقت تعتبر في معظم الأحيان غير مشفرة لأنها لا تساعد على سرعة إنجاز المعاملة . ولذا فإنه ينظر إلى إمكانية حذف بعض تلك الخطوات فإن ذلك مما يساعد على سرعة إنهاء المعاملة . أما بخصوص تأخير تلك المعاملة على مكاتب الموظفين ، فيجب القضاء على تلك الحالة ، لأنها تقلل من إنتاج الموظفين وتبقيهم في حالة كسل وخمول .

ويستعين المحلل أثناء دراسته وتحليله لخطوات الإجراءات بأدوات التحليل المذكورة على نموذج خريطة سير الإجراءات (الشكل رقم ٦ - ١) وهي : لماذا ؟ وأين ؟ ومتى ؟ ومن ؟ وكيف ؟ كما يستعين المحلل بقوائم الأسئلة التي وضعها المفكرون في مادة التنظيم والإدارة لتكون مرشداً لهم في تحليل الإجراءات وفيما يلي مجموعة من تلك الأسئلة ^(١) :

١ - ما هو العمل الذي يؤدي ؟ وما هي الخطوات المتبعة في أدائه ؟ هل حذف شيء منها ؟ هل جميعها موجودة . بالخريطة ؟ ما معنى كل من هذه الخطوات وماذا تعبر عنه ؟ ما هي الحقائق الهيطة بهذه العملية ؟ .

٢ - ما مدى ضرورة هذه الخطوة ؟ هل يمكن الحصول على نفس النتائج لو ألغيت هذه الخطوة ؟ هل هذه الخطوة ضرورية للغاية ؟ وفي هذه الحالة يجب البحث عن سبب وجود كل خطوة .

٣ - أين تؤدي هذه الخطوة ؟ وأين يجب أن تؤدي ؟ هل يمكن أداؤها بسهولة أكثر وفي وقت أقصر بتقصير المسافة أو بتغيير مكان الموظفين أو الحركات أو المعدات ؟ .

٤ - متى يجب تنفيذ هذه الخطوة ؟ هل تنفذ الآن في مكانها الطبيعي ووفقاً لترتيبها المنطقي ؟ هل يمكن التبسيط عن طريق إدماج أو تغيير هذه

(١) جوزي التونو هينجوزايت ، طريقة تبسيط الأعمال ، ص ٢٥ - ٢٦ .

الخطوة أو عن طريق تأخيرها أو تقديمها ؟ .

٥ — من الذي يجب أن يؤدي هذه الخطوة ؟ هل يؤديها الشخص المناسب ؟ هل يكون من الأفضل أن يؤديها شخص آخر ؟ .

٦ — كيف يؤدي هذا العمل ؟ هل يمكن أداء هذا العمل بشكل أفضل بواسطة أدوات أخرى أو بترتيب آخر للمكتب ؟ هل يمكن تبسيط هذه الخطوة أكثر من ذلك بما يعود بالفائدة على جميع من تمسهم ؟ .

وعندما نخضع خريطة سير الإجراءات لجميع هذه الأسئلة تكون عملية التحليل أبسط ، ونستطيع الحصول على نتائج إيجابية وصحيحة .. ويهدف التحلل من دراسته وتحليله لخطوات الإجراءات تحقيق الأغراض التالية :

— إلغاء وحذف جميع الخطوات غير الضرورية .

— دمج الخطوات التي يمكن دمجها في بعضها البعض .

— تغيير تسلسل الخطوات أو مكان إنجاز الخطوات ، أو تغيير الموظفين ، عندما تؤدي هذه التغييرات إلى القيام بإنجاز خطوات إجراءات العمل بطريقة أسرع وتكلفة أقل .

بعد إجراء الدراسة والتحليل على خطوات الإجراءات الحالية يتضح للمحلل الخطوات التي يمكن حذفها نهائياً ، والخطوات التي يمكن دمجها في بعضها البعض والتغييرات التي ستحدث على تسلسل الخطوات وغيرها . ويقوم المحلل بعد ذلك برسم خريطة سير الإجراءات المقترحة على النموذج المحدد لذلك (كما هو مبين في الشكل رقم ١١ - ٣) ، ثم يخصص عدد الخطوات من كل نوع من أنواع العمليات والمسافة والوقت الذي تحتاجه تلك الإجراءات ويسجلها في الفراغات المحددة لها في الخلاصة بجانب الإجراءات الحالية ثم يبين الفرق بين خطوات الإجراءات الحالية ، وخطوات الإجراءات المقترحة ، ويفيد ذلك في إقناع الجهات المهتمة بتبسيط الإجراءات وذلك بإعطائها صورة

مجملة عن الاجراءات الحالية والاجراءات المقترحة والمزايا التي ستتحقق نتيجة تطبيق الاجراءات المقترحة ويوضح الشكل رقم (١١ - ٣) خارطة سير الاجراءات الحالية والمقترحة للبيد الوارد في منظمة ما .

ثانياً : خارطة سير الاجراءات ذات الأعمدة المتعددة :

The Multi-Column Flow Chart

تستخدم خارطة سير الاجراءات ذات الأعمدة المتعددة في تتبع سير إجراءات بعض المعاملات التي لا يمكن تتبعها بواسطة خارطة سير الاجراءات العادية . ومثال ذلك ، عندما تتم خطوتان أو أكثر على نفس المعاملة في نفس الوقت ، (وهو ما أشرنا إليه عند بحثنا لأساليب سير العمل في المكاتب باسم أسلوب الوقت الواحد (الآن الواحد) لسير العمل) . في مثل هذه الحالة عندما تقسم المعاملة على موظفين أو أكثر ليقوموا بإنجاز بعض الخطوات على المعاملة في نفس الوقت ، فإنه يصعب تتبع خطوات الاجراءات بواسطة خارطة سير الاجراءات العادية ، ولذا فإنه لابد من الاعتماد على خارطة سير الاجراءات ذات الأعمدة المتعددة للقيام بتتبع خطوات تلك الاجراءات . ولا يستخدم النموذج المطبوع عليه الرموز في خارطة سير الاجراءات ذات الأعمدة المتعددة (كما هي الحال في خارطة سير الاجراءات العادية) وإنما يستخدم نموذجاً آخر ليس مطبوعاً عليه الرموز ، وعلى المحلل أن يقوم برسمها (الرموز) بيده أثناء تتبعه لاجراءات المعاملة .

(أ) شرح نموذج خارطة سير الاجراءات ذات الأعمدة المتعددة :

يوضح الشكل رقم (١١ - ٤) نموذج خارطة سير الاجراءات ذات الأعمدة المتعددة ، وفيه نلاحظ أن الرموز التي توضح أنواع العمليات التي تتم على المعاملة غير مطبوعة كما هو الحال في نموذج خارطة سير الاجراءات العادية .. ويوجد في الجانب العلوي الأيمن من النموذج فراغات تعبأ فيها بعض

المعلومات الأساسية وتشمل ما يلي :

— الإدارة أو القسم : ويملاً فيها أسم الإدارة أو القسم الذي تدرس فيه الإجراءات .

— إسم العملية (الإجراءات) : ويملاً فيها إسم الإجراءات التي تجري لها الدراسة .

— أعدت من قبل : يكتب إسم المحلل أو الباحث الذي قام بإجراء الدراسة .

— تاريخ الاعداد : ويذكر فيه تاريخ إنتهاء دراسة ورسم الإجراءات .

— خريطة الإجراءات الحالية / المقترحة : ويؤشر ها على خريطة الإجراءات المرسومة في النموذج ، فإذا كانت الخريطة تبين الإجراءات الحالية فتشطب بقلم الرصاص كلمة (المقترحة) ليكون واضحاً أن الدراسة تبين الإجراءات الحالية . أما إذا كانت الدراسة للإجراءات المقترحة فتشطب كلمة (الحالية) .

ويوجد في الجانب العلوي الأيسر من النموذج (الخلاصة) وهي تشبه الخلاصة الموجودة في خريطة سير الإجراءات العادية . وتوجد فيها الرموز المستخدمة في الخريطة ، ثم الإجراءات الحالية ، مبيناً فيها عدد وأنواع العمليات والوقت الذي تحتاجه ، والمسافة التي تقطعها المعاملة أثناء سيرها . ثم الإجراءات المقترحة ، وعدد عملياتها ، والوقت الذي تحتاجه والمسافة التي تمر فيها المعاملة وأخيراً الفرق بين الإجراءات الحالية والمقترحة من ناحية عدد العمليات والوقت والمسافة كما يوجد هنالك فراغ متروك للملاحظات .

أما الجانب السفلي من النموذج فهو مسطر ومتروك في حالة فراغ بدون كتابة معلومات عليه ويكتب عادة في القسم العمودي الأيمن من النموذج أسماء وظائف الموظفين الذين يقومون بإنجاز إجراءات المعاملة (مثال ذلك :

محاسب ، مدير مالي ، مدير شؤون الموظفين) . أما بخصوص الخطوط المتوازية الأفقية في الجانب السفلي من النموذج فيكتب على الخط الأفقي الأول أسماء الأيام التي مرت فيها المعاملة على الموظفين (الاثنين ، الثلاثاء ، الأربعاء ...) ، ويرسم على الخطوط الأفقية الأخرى رموز العمليات التي تمت على المعاملة والتي قام بها كل موظف من الموظفين وترسم رموز العمليات أمام اسم وظيفة الموظف الذي قام بها ، وأحياناً يكتب على الخط الأفقي الأول أسماء الإدارات والأقسام التي تمر فيها المعاملة ، ويكتب على الخط العمودي أسماء وظائف الموظفين الذين قاموا بإنجاز المعاملة ، كل حسب مساهمته في إنجازها .

(ب) كيفية رسم خريطة سير الإجراءات ذات الأعمدة المتعددة :

لتوضيح كيفية رسم خريطة سير الإجراءات ذات الأعمدة المتعددة فإننا سنأخذ مثلاً عملياً بسيطاً وهو إجراءات الحصول على رخصة إستيراد بضاعة من الخارج ففي هذا المثال (الحالة) يمكن إستخدام أسلوب الوقت الواحد (الآن الواحد) لسير العمل ، ولانسيما بعد مرور المعاملة على كاتب الوارد ، فيرسل نسخة من نموذج المعاملة إلى المحلل الاقتصادي لدراسة الطلب من ناحية الكمية (الكوتا) ونسخة ثانية من المعاملة إلى المحلل السياسي لدراسة الطلب من الناحية السياسية ، وبهذا فإن خطوتين أو أكثر تتجان على نفس المعاملة في نفس الوقت . أما عن إجراءات الحصول على رخصة إستيراد بضاعة من الخارج فهي كما يلي :

- ١ — يرسل طلب الحصول على رخصة إستيراد إلى كاتب الوارد (يعياً ويقدم نموذج الطلب من صورتين) .
- ٢ — يسجل كاتب الوارد الطلب .
- ٣ — يراجع الطلب للتأكد من أنه مكتمل من ناحية الوثائق والمستندات وعدد اللغات المرفقة .

- ٤ - تفصل النسختين (الصورتين) عن بعضهما البعض .
 - ٥ - ترسل صورة من الطلب إلى المحلل الاقتصادي والصورة الأخرى إلى المحلل السياسي .
 - ٦ - تراجع المحلل الاقتصادي الطلب من ناحية .حماية (الكوتا) .
 - ٧ - يكتب المحلل الاقتصادي التوصية ثم ترسل إلى مساعد رئيس قسم الاستيراد .
 - ٨ - تراجع المحلل السياسي الطلب للتأكد من عدم مخالفته لأنظمة البلاد المرعية .
 - ٩ - يكتب المحلل السياسي توصيته ثم ترسل إلى مساعد رئيس قسم الاستيراد .
 - ١٠ - تراجع مساعد رئيس قسم الاستيراد التوصيتين السابقتين (توصية المحلل الاقتصادي والسياسي) .
 - ١١ - يكتب مساعد رئيس قسم الاستيراد تقريراً موجزاً بذلك يضمه توصياته .
 - ١٢ - يرسل الطلب والمرفقات إلى رئيس قسم الاستيراد .
 - ١٣ - تراجع رئيس قسم الاستيراد الطلب والمرفقات .
 - ١٤ - يوقع رئيس قسم الاستيراد على المعاملة (رخصة الاستيراد) ثم تنقل إلى كاتب الصادر .
 - ١٥ - يقيد كاتب الصادر الرخصة في سجل الصادر .
 - ١٦ - ترسل رخصة الاستيراد في البريد أو تسلم مناولاً .
 - ١٧ - يحفظ الطلب والملفات في أرشيف قسم الاستيراد .
- يوزن الشكل رقم (١١ - ٥) خريطة إجراءات الحصول على رخصة إستيراد بضاعة من الخارج ويوضح لنا الشكل أن الطلب يرسل بعد مروره على

كاتب الوارد إلى المحلل الاقتصادي والمحلل السياسي ليقوم الاثنان باتخاذ الإجراءات المطلوبة على نفس المعاملة في نفس الوقت . وقد استطعنا أن نبين ذلك بواسطة إستخدام خريطة سير الإجراءات ذات الأعمدة المتعددة وهذا ما لا نستطيع أن نبينه لو استخدمنا خريطة سير الإجراءات العادية . يضاف إلى ذلك ، فقد وضحت لنا الخريطة المدة الزمنية (الأيام) التي تحتاج إليها المعاملة ، وفي الشكل رقم (١١ - ٥) فقد أُنجزت المعاملة في يومين وهما الاثنين والثلاثاء .

(ج) تحليل خريطة سير الإجراءات ذات الأعمدة المتعددة :

بعد أن يقوم المحلل (أو الباحث) برسم خريطة سير الإجراءات ذات الأعمدة المتعددة الحالية ، يبدأ بدراسة الخريطة دراسة تحليلية ويضع جميع خطواتها والمراحل التي تمر فيها إلى الأسئلة التحليلية التي ذكرناها سابقاً عند دراستنا لخريطة سير الإجراءات العادية . ويهدف المحلل من الدراسة والتحليل إلى تبسيط الإجراءات ما أمكن ويمكن تحقيق ذلك بحذف الخطوات غير الضرورية أو بدمج الخطوات التي يمكن دمجها في بعضها البعض أو بتغيير تسلسل الخطوات أو بإلغاء أو بالتقليل من حالات اللف والدوران في المعاملة (Backtracking) بين أقسام المنظمة وعلى الموظفين والعمل على توجيه المعاملة في إتجاه واحد وبشكل متسلسل . وبعد إنتهاء عملية التحليل واكتشاف نقاط الضعف في الإجراءات الحالية يقوم المحلل بتصميم الإجراءات الجديدة المقترحة ويوضح الإجراءات المقترحة برسمها في خريطة سير الإجراءات ذات الأعمدة المتعددة (المقترحة) ، ثم يقدمها إلى الجهة المسؤولة عن الدراسة لاتخاذ ما تراه مناسباً بخصوص تلك الإجراءات .

(د) استعمالات خريطة سير الإجراءات ذات الأعمدة المتعددة :

تستخدم خريطة سير الإجراءات ذات الأعمدة المتعددة لأغراض متنوعة

منها ما يلي: (١)

١ - توضيح كيفية سير العمل (الإجراءات) في منظمة واحدة ، أو في عدد من المنظمات على أساس زمني . وبعبارة أخرى بيان الأيام والمدة الزمنية التي تحتاجها المعاملة أثناء سيرها (أنظر شكل (١١ - ٥) خريطة إجراءات الحصول على رخصة استيراد من الخارج) .

٢ - توضيح كيفية سير المعاملة عندما تمر على عدد من الموظفين في منظمة واحدة أو في عدد من المنظمات . فالخريطة ذات الأعمدة المتعددة تستطيع أن تبين الإجراءات التي تتم على المعاملة بواسطة عدد من الموظفين في أكثر من منظمة ولاسيما عندما تتفرع المعاملة وتسير في طرق متوازية في المنظمات وتتخذ عليها إجراءات متعددة في نفس الوقت (أسلوب الوقت الواحد) بواسطة عدد من الموظفين (انظر شكل رقم ١١ - ٦) الوضع المقترح لخريطة سير عمل إصدار رخصة محل عام (البلدية الفرعية) - أمانة مدينة الرياض .

(1) Ralph Steere, *Office Work Simplification*, Waterford : Prentice-Hall Inc. 1963), pp. 88 - 89.

ملفوظ (۱۱/۶)

الوضع القمري لطوارات سيرة علي الميرزا في عهد محمد علي - البصرة الغربية -
إدارة مدينة الرياض

[illegible]

٣ — توضيح كيفية توزيع صور المعاملة عندما تكون المعاملة مكونة من عدة صور وعندما يتخذ على كل صورة من الصور إجراءات مختلفة عند مرورها في عدد من الأقسام ثم توزيعها وحفظ (الصور) في جهات متعددة .

٤ — لدعم التوصيات والمقترحات بخصوص تغيير الإجراءات في منظمة (واحدة) أو في عدد من المنظمات . فالخريطة تعطي صورة واضحة وموجزة عن سير الإجراءات الحالية والمقترحة في منظمة (واحدة) أو في عدد من المنظمات وبهذا فهي تساعد في إقناع الإدارة العليا بأهمية التوصيات المقترحة والأخذ بها وتنفيذها .

(هـ) خريطة توزيع النماذج ذات الأعمدة المتعددة :

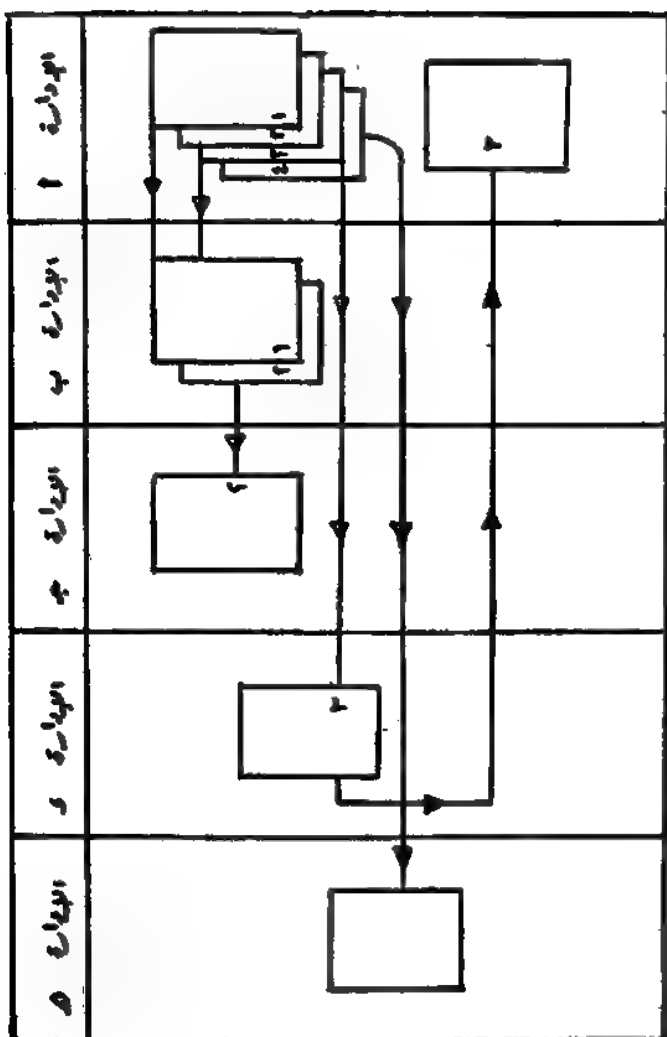
وضحنا سابقاً عند بحثنا لاستعمالات خريطة سير الإجراءات ذات الأعمدة المتعددة أنها تستطيع أن تبين كيفية توزيع صور المعاملة عندما تكون المعاملة مكونة من عدة صور وتوزع (الصور) على عدد من الإدارات والأقسام . وعندما نستعمل فكرة خريطة سير الإجراءات ذات الأعمدة المتعددة لتوزيع صور المعاملة فإنه يطلق على تلك الخريطة^(١) خريطة توزيع النماذج ذات الأعمدة المتعددة (كما هو مبين في الشكل رقم ١١ - ٧) .

فالشكل رقم (١١ - ٧) يبين الإدارات التي توزع عليها النماذج . ففي العمود الأول العمود (الرأسي) توجد الإدارة (أ) وهي الإدارة التي بدأت منها النماذج ومنها وزعت النماذج على الإدارات الأخرى . فنلاحظ أنه في الإدارة (أ) هناك أربع صور من النماذج وقد وزعت صور النماذج (المعاملة) على النحو التالي : أرسلت الصورة رقم (١) من النموذج من الإدارة (أ) إلى الإدارة (ب) وحفظت فيها ، أما الصورة رقم (٢) فقد أرسلت إلى الإدارة (ب) ومنها

(1) Ralph Steere, Op. Cit., pp. 89 - 90.

إلى الإدارة (ج) حيث حفظت فيها. والصورة رقم (٣) أرسلت إلى الإدارة (د) ومنها إلى الإدارة (أ) حيث حفظت في الإدارة (أ) ، وأما الصورة رقم (٤) فقد أرسلت من الإدارة (أ) إلى الإدارة (هـ) حيث حفظت فيها .
(انظر الشكل رقم (١١ - ٧) ، خريطة توزيع النماذج ذات الأعمدة المتعددة) .

شكل ١١ | ٧ خريطة توزيع التمازج ذات المؤشرات المتعددة



حالة رقم (١)

إجراءات تخليص بضاعة غير محددة السعر من ميناء اللؤلؤ^(١)

تمر إجراءات تخليص البضائع غير المحدد السعر من ميناء اللؤلؤ بالخطوات التالية :

- موظف الوارد : لتسجيل وختم أوراق معاملة البضاعة الواردة .
- موظف السجل التجاري : التأكد من صلاحية السجل التجاري ، وعضوية الغرفة التجارية .
- موظف المقاطعة : التأكد من سلامة وضع الشركة المنتجة والمصدرة والسفينة الناقلة .
- مدقق الضرائب : لتحديد قيمة الضريبة المستحقة على البضاعة ، ورسوم الميناء .
- مراقب القسم : المراجعة والتوقيع .
- جاهي الضرائب : إستلام الضريبة .
- موظف الختم : الختم والترقيم .
- كاتب الايصالات : كتابة الايصال والاجفاظ ببعض المستندات .
- مراقب التامين : التدقيق في صحة الضريبة وقيمتها .
- موظف الختم : وضع الختم .

(١) قَدِّم هذه الحالة ، الدارس عبد علي حسن من البحرين ، من دراسي برنامج محلي انتظيم وإدارة ، في محرم ، ١٣٩٩ هـ .

- موظف المستودع : التأكد من وجود البضاعة في المستودع وتحديد موقعها .
- موظف قسم البطاقات : إستخراج بطاقة البضاعة .
- كاتب الترخيص : تدوين الترخيص في دفتر السجل .
- مشرف المستودع : التأكد من مطابقة العلامات التجارية بالبضاعة والتوقيع .
- موظف أمن الميناء : التحقق من صحة الترخيص ، والسماح لصاحب البضاعة بإخراجها من الميناء .

المطلوب :

- ١ — رسم خريطة سير الاجراءات الحالية لمعاملة تخليص البضاعة .
- ٢ — رسم خريطة سير الاجراءات المقترحة لمعاملة تخليص البضاعة (مع مراعاة تبسيط الاجراءات لها) .

حالة رقم (٢)

إجراءات ترسية مناقصة لتنفيذ مشروع حكومي^(١)

- الادارة صاحبة المشروع : وضع وتحديد المواصفات للمشروع .
- سكرتير المناقصات : الاستلام والاطلاع على المواصفات ، والاعلان عن المشروع بالصحف والجريدة الرسمية .
- لجنة فتح المظاريف : استلام العطاءات من المقاولين ، والتأكد من إكمال المستندات ، وإحالة الضمانات الابتدائية إلى مراقب الضمانات .

مراقب الضمانات : مسك سجل الضمانات ، و ٨٠٠م الضمانات وحفظها .

لجنة البت : إستلام العطاءات ، وتحليلها ، وإحالتها إلى لجنة فنية لتحليلها (إذا كانت هناك ضرورة لذلك) .

اللجنة الفنية : تقوم بتحليل العطاءات ، والتوصل إلى توصيات .

لجنة البت : رفع التوصيات بالترسية .

مكرتير المناقصات : تبليغ قرار الترسية للمعنيين (من المقاولين) ، وطلب الافراج عن الضمانات الابتدائية (من مراقب الضمانات) .

مراقب الضمانات : الافراج عن الضمانات الابتدائية .

إدارة المصروفات : حفظ الضمانات الابتدائية لمن وقعت عليهم ترسية تنفيذ المشروع . وتدقيق المستحقات ، وصرف المبالغ المستحقة عند تنفيذ المشروع .

المطلوب :

١ - رسم خريطة سير الاجراءات الحالية لمناقصة تنفيذ مشروع حكومي .

٢ - رسم خريطة سير الاجراءات المقترحة لمناقصة تنفيذ مشروع حكومي .
(مع مراعاة تبسيط الاجراءات قدر الامكان) .

(١) هذه الحالة مقدمة من الدكتور / أحمد الحوي - وزارة المالية والاقتصاد الوطني في السعودية ، برنامج محلل التنظيم والادارة ، محرم ، ١٣٩٩ هـ .

حالة رقم (٣)

البيروقراطي^(*)

• قال امرؤ القيس :

قفا نبك من ذكرى حبيب ومنزل بسقط اللوى بين الدخول فحومل

• وقال الشعرون :

تغطى البيروقراطي وقد جئت به
وصاح بوجهي ما الذي جئت تبغني
ألم ترني ولعت أيضاً سيجارة
ألم ترني أحكي وفي اليد هاتف
فقلت رعاك الله عندي مشاكل
معاملة عنى لديكم بسيطة
يدرجها هذا لذلك وتغتفي
أطارد لها في وارد ثم صادر
وسالت دموعي فوق خدي بحرقه
فما جئت أرجو أيها العم حسبة
فقال إذن فاذهب فعندي لجنة
وعد بعد شهر سوف ننظر عندها

وأردف إعجازاً وناء بكل كل
فإنك قد نفست شغلي وما كلى
أنفخ منها في عظيم تأملسي
أصاحبك أصاحبي وأسأل عن هني
ولكن إذا عاوت ليس بمشكر
ومر عليها العام ولم تتسهل
بدرج ولا أدري متى سوف تنجلي
وفي ظلمة الأرشيف طال توسي
وقلت ألا أرحم حسرتي وتذلي
ولكنني أرجو طعام عييلي
وأنت بتطويل الكلام معطي
وندرس هذا الأمر دون تمهل

المطلوب :

بين صفات البيروقراطي كما هي موضحة في هذه القصيدة ؟ .

(*) (أحضر هذه القصيدة أحد الدارسين في برنامج الإدارة المتوسطة — معهد الإدارة العامة — الرياض ، ولم يبن اسم قائلها ، ولا المناسبة التي قيلت فيها) .

الفصل الثاني عشر

خريطة توزيع الأعمال

- الأغراض التي تستخدم فيها خريطة توزيع الأعمال .
- خطوات إعداد خريطة توزيع الأعمال .
- إعداد خريطة توزيع الأعمال .
- جدول أعمال الموظف اليومية .
- كيفية تعبئة جدول أعمال الموظف اليومية .
- قائمة الواجبات (الأسبوعية) للموظف .
- من يقوم بتعبئة قائمة الواجبات .
- كيفية تعبئة قائمة الواجبات .
- قائمة نشاطات الوحدة .
- كيفية تعبئة نموذج قائمة نشاطات الوحدة .
- خريطة توزيع الأعمال .
- كيفية إعداد خريطة توزيع الأعمال .
- تحليل خريطة توزيع الأعمال .
- إعادة توزيع خريطة الأعمال .
- مثال توضيحي لتوزيع الأعمال .

الفصل الثاني عشر

خريطة توزيع الأعمال

Work Distribution Chart .

تعتبر خرائط توزيع الأعمال من وسائل التحليل في المنظمات ، وهي تعد لدراسة الاختصاصات في كل منظمة . وتبين خريطة توزيع الأعمال الواجبات والنشاطات الرئيسية للمنظمة ، ومجموع ساعات العمل التي تصرف لإنجاز كل منها ، وتبين الواجبات التي يقوم بها كل موظف ، والوقت الذي يستغرقه في إنجازها .. وتفيد خريطة توزيع الأعمال في الكشف عن نقاط الضعف في توزيع العمل بين الموظفين . فيلاحظ في بعض الأحيان أن هناك سوء توزيع في الأعمال من ناحية الكمية بين الموظفين ، فقد نجد في بعض المنظمات ، أن موظفين متساوين في المؤهلات والخبرات والمراتب يعملان في قسم واحد ، ولكن عند دراستنا لتوزيع الأعمال بينهما نجد أن موظفاً ما أعطي أعمالاً أكثر من الآخر ، فأصبح مرهقاً بالعمل بينما لا يقوم زميله إلا بجزء صغير من العمل .

وتساعد خريطة توزيع الأعمال في الكشف عن كيفية إشغال الموظف لساعات العمل الرسمية فقد نجد أن موظفاً ما يقضي جزءاً كبيراً من وقته في أعمال ونشاطات تعتبر ذات أهمية قليلة ، بينما لا يخصص إلا جزءاً صغيراً من وقته لإنجاز الأعمال والنشاطات الهامة المتوقعة به . وما يقال عن كيفية توزيع الموظف لوقته ، يمكن أن يقال عن كيفية تقسيم الوقت على الأعمال والنشاطات في المنظمة ، فقد تغطي بعض النشاطات الثانوية بقسم كبير من وقت المنظمة بينما لا يخصص للنشاطات الرئيسية والهامة إلا قسماً صغيراً من وقتها . وتلقي خرائط توزيع الأعمال مزيداً من الضوء على مدى التخصص في

الأعمال في المنظمة ، فقد يكون التخصص أكثر مما يجب ، أو أقل مما يجب ، وتبين مدى الاستفادة من الفنيين ودوي الاختصاص في مجالات اختصاصهم ، وهل أن طبيعه الأعمال المسندة إليهم تتناسب مع تخصصاتهم .

وخريطة توزيع الأعمال تضع بين يدي المحلل الإداري^(١) الأعمال والواجبات التي يقوم بها الموظفون والساعات التي يقضونها في تلك الأعمال ، وهي بهذا تسهل مهمة دراسة وتحليل ونقد التوزيع الحالي . وهي لا تزود المحلل بالحلول للمشكلات التي تواجه التوزيع الحالي ولكنها تسهل مهمة اكتشاف واقتراح الحلول المناسبة لها .

الأغراض التي تستخدم فيها خريطة توزيع الأعمال

تستخدم خريطة توزيع الأعمال لأغراض متنوعة ، ومن الأغراض التي تستخدم فيها تزويد المحلل الإداري بالمعلومات الأولية عند إجراء دراسة للإجراءات وطرق العمل في المنظمة ، كما أنها تزوده بالبيانات اللازمة عند البدء بإجراء دراسة لقياس العمل . وهناك حالات أخرى تكون فيها خريطة توزيع الأعمال ذات فائدة كبيرة منها ما يلي :^(١)

(١) المحلل الإداري = المستشار الإداري = مدير التنظيم الإداري .

(تستخدم الاصطلاحات الثلاثة هنا لتعطي مفهوماً واحداً) .

(1) U.S. Veterans Administration, Work Distribution - A Work Simplification training unit (H-03-4 - supplement No. 4), pp. 3-4.

١ — عندما تكون هناك عملية إعادة تنظيم في المنظمة ، أو عند إضافة أعمال جديدة إلى أعمالها :

فعندما تعد خريطة لتوزيع الأعمال ، بعد إعادة التنظيم ، أو بعد إضافة أعمال إلى المنظمة ، فإنه يكون بالإمكان معرفة التغييرات التي طرأت على المنظمة وأثرها على الموظفين فيها . وتبدو لنا التغييرات بصورة أوضح إذا قارنا خريطة توزيع الأعمال الجديدة بخريطة سابقة لتوزيع الأعمال قبل إعادة التنظيم ، أو قبل إضافة أعمال ومهام جديدة إليها .

٢ — عندما تكون هناك حالة تراكم مستمرة ، وغير عادية ، في الأعمال :

إن تراكم الأعمال الذي يمكن تقليله أو الحد منه خلال فترة معينة من الوقت يعتبر أمراً عادياً وطبيعياً في المنظمات إلى حد ما . ولكن التراكم الذي يحصل في الأعمال والذي يبقى على ما هو عليه ، بل أحياناً يزيد ، بالرغم من الجهود الكبيرة التي تبذل لتقليله أو الحد منه يعتبر مشكلة في حد ذاته . وتعتبر خريطة توزيع الأعمال التي تعد بشكل دقيق وصحيح أداة مساعدة ومفيدة لحل تلك المشكلة .

٣ — عند حدوث تغييرات في الموظفين :

تبين خريطة توزيع الأعمال أهمية كل موظف بالنسبة للمنظمة التي يعمل فيها ، فهي تبين الواجبات التي يقوم بها الموظف ، والوقت الذي يقضيه في تلك الواجبات المنوطة به ، وعلاقاته بالموظفين الآخرين . وتفيد هذه الحقائق والمعلومات إفادة كبيرة في دراسة أحوال الموظف ، وتدعم توصيات الترقية ، وزيادة الراتب للموظف ، أو في نقله إلى وظيفة أخرى .

٤ — عندما تطالب الإدارة العليا مراجعة وتقييم العمليات الجارية فيها :

إذا طلبت الإدارة العليا إجراء عمليات مراجعة ورقابة دورية عليا لعملياتها فيها للتأكد من فعالية إنجاز الأعمال ، فإن خريطة توزيع الأعمال تقدم فائدة كبيرة في هذا الخصوص . وتفيد خريطة توزيع الأعمال ، بشكل خاص في الكشف عن الأعمال والتغيرات الخفية (غير الرسمية) التي تطرأ على واجبات وأعمال الموظف ، فالموظفون يغيرون ويعدلون باستمرار في أعمالهم ، وفي الأوقات التي تستغرقها تلك الأعمال ومن الواضح أنه كلما كانت الوحدة التي يشرف عليها رئيس واحد كبيرة كلما زادت إمكانية إجراء التغيير على الأعمال بين الموظفين دون ملاحظة ذلك من قبل الرئيس الإداري ، فمن الأمور البديهية في الإدارة أنه إذا اتسع نطاق الاشراف قلت إمكانية إحكام الرقابة والاشراف على أعمال الموظفين .

٥ — عندما تكون فعالية الوحدة الإدارية منخفضة :

إذا لم تستطع الوحدة الإدارية القيام بالعمل الذي يجب أن يتناسب من ناحية الكم والكيف مع عدد ساعات العمل التي يصرفها كل موظف ، فإن فعالية الوحدة تعتبر أقل من المستوى المطلوب . ولذا فإن إعداد خريطة توزيع الأعمال لتلك الوحدة كإجراء تحليل لها ، يستطيع أن يلقي بعض الضوء على أسباب انخفاض فعالية تلك الوحدة الإدارية .

خطوات إعداد خريطة توزيع الأعمال

تمر عملية إعداد خريطة توزيع الأعمال بالخطوات التالية :^(١)

(1) C. Little field and Frank Rachel, Office and Administrative Management (Second edition), Englewood Cliffs : Prentice-Hall, Inc., 1965. pp. 67-72.

١ - تدريب المشرفين .

٢ - جمع المعلومات عن واجبات الموظفين ، وإعداد خريطة توزيع الأعمال . وتعتبر هذه الخطوة أهم خطوات دراسة توزيع الأعمال ، إذ يتم فيها حصر الأعمال التي يقوم بها الموظفون خلال فترة معينة (أسبوع) ، ولتحقيق ذلك يستعان بقائمة أعمال الموظف اليومية - وقائمة الواجبات (الأسبوعية) للموظف ، وقائمة النشاطات للوحدة ، ومن المعلومات المتجمعة تعد خريطة توزيع الأعمال .

٣ - تحليل خريطة توزيع الأعمال .

٤ - إعادة توزيع الأعمال (التنفيذ والمتابعة) .

وستكلم فيما يلي عن خطوات توزيع الأعمال :

١ - تدريب المشرفين :

يلعب المشرفون ورؤساء الأقسام دوراً هاماً في عملية إعداد خريطة توزيع الأعمال في المنظمات التي يشرفون عليها . ولا شك أن إشراكهم في الدراسة وإعطاءهم دوراً هاماً فيها مما يؤدي إلى رفع روحهم المعنوية ، وإلى الحصول على نتائج دقيقة . ولذا وقبل البدء بإجراء الدراسة لإعداد خريطة توزيع الأعمال ، فإن من الأفضل عقد عدة اجتماعات ، يحضرها المشرفون على الأقسام التي ستشملها الدراسة ، وتعتبر هذه الاجتماعات نوعاً من التدريب للمشرفين . ويحضر افتتاح هذه الاجتماعات أحد كبار الموظفين في المنظمة (رئيس المنظمة) ليقدم لهم البرنامج وليبين لهم أهميته بالنسبة للمنظمة ، وليلتطلب منهم التعاون في سبيل إنجاحه ، ثم يقوم منسق برنامج تبسيط الأعمال (الخبير) بتوضيح الغرض من البرنامج وبشرح طريقة القيام به ، وتوضيح النماذج التي ستستخدم فيه وكيفية تعبئتها . ويعطى المشرفون فرصة كافية

للمناقشة والاستفسار عن كل جانب من جوانب البرنامج ، وذلك لكشف أي غموض أو التباس يبدو لهم ، ولحسب تعاونهم في تنفيذ البرنامج ، ويخصص لهذه الفترة التدريبية حوالى (٥ - ٦) اجتماعات في بعض المنظمات .

وفي نهاية فترة التدريب تقام حفلة ختامية يحضرها أحد كبار الموظفين (رئيس المنظمة) ويفضل أن يحضر الموظف الكبير الذي افتتح الجلسة الأولى من البرنامج التدريبي ويعبر الرئيس عن أمله في نجاح البرنامج وعن أهمية تعاون الموظفين في هذا الصدد ، ويحدد موعداً أولاً لتقديم خرائط توزيع الأعمال التي توضح كيف كان توزيع العمل قبل إجراء الدراسة وبعدها ، والمقترحات التي يرونها لاعادة توزيع الأعمال في المنظمة .

٢ - جمع المعلومات عن واجبات الموظفين ، وإعداد خريطة توزيع الأعمال :

تعتبر هذه المرحلة من أهم مراحل دراسة توزيع العمل في المنظمة ، فعلى ضوء المعلومات التي يتم جمعها تأتي المقترحات والتوصيات لاعادة توزيع الأعمال . وأفضل وسيلة لجمع المعلومات عن توزيع الأعمال في المنظمة هم الموظفون الذين يقومون بالأعمال بأنفسهم ولذا يقوم المشرفون بتدريب الموظفين في هذا المجال ، ويشرحون لهم النماذج التي ستستخدم في جمع المعلومات عن توزيع الأعمال ، ويقومون بالاشراف على ، ومتابعة جمع المعلومات من الوحدات الادارية التي يرأسونها ، وأما عن النماذج المستخدمة في دراسة توزيع الأعمال فهي كما يلي :

(أ) جدول أعمال الموظف اليومية .

(ب) قائمة الواجبات (الأسبوعية) للموظف .

(جـ) قائمة نشاطات الوحدة .

(د) خريطة توزيع الأعمال .

وستكلم فيما يلي عن كل نموذج من هذه النماذج :

(أ) جدول أعمال الموظف اليومية :

Daily Log of Tasks Performed, or Task Data Sheet

يبين جدول أعمال الموظف اليومية ، الأعمال التي يقوم بها الموظف في اليوم الواحد بشكل تفصيلي . وعند بداية الدراسة ، توزع على الموظفين النماذج ، ويتساوى عدد النماذج مع عدد الأيام التي تشملها الدراسة ، وهي في معظم الأحيان أسبوع واحد . ويراعى عند اختيار المدة الزمنية أن يكون الأسبوع مثلاً لمعظم الفترات الزمنية ، من ناحية كمية العمل الذي يقوم به الموظف .. ويرجع السبب الرئيسي للاعتماد على الموظفين لتسجيل الأعمال التي يقومون بها والأوقات التي يصرفونها في القيام بتلك الأعمال ، هو في سهولة الحصول على المعلومات المطلوبة . إلا أن هناك بعض الانتقادات التي توجه إلى هذه الطريقة ، ومن تلك الانتقادات احتمال عدم الحصول على معلومات دقيقة بهذه الطريقة ، فقد يبالغ بعض الموظفين في تقدير الأوقات التي تستغرقها الأعمال التي يقومون بها ، إلا أنه يمكن التقليل من ، وتلافي ذلك إلى حد ما ، بتوضيح أغراض البرنامج للموظفين وبيان فائدته لهم ، وإخبار الموظفين بأن الهدف من البرنامج ليس هو زيادة الأعباء عليهم ، وإنما الغرض منه هو رفع فعالية وكفاءة الإدارة ، وتوزيع العمل توزيعاً متساوياً وعادلاً بين الموظفين . ويمكن الاعتماد على المشرفين لمراجعة البيانات التي يسجلها الموظفون . ويخبر الموظفون بذلك مسبقاً كما يناقش المشرفون الموظفين في توزيع الأوقات على الأعمال عندما يشكون في ذلك ، فهذه بعض الوسائل التي يمكن بواسطتها تحرى الدقة في البيانات التي يقدمها الموظفون .. ويجب أن يوضح للموظفين ، وقبل تعبئة جداول الأعمال اليومية ، بأنه من غير المتوقع أن يكون مجموع الأوقات (الساعات) التي يقضونها في القيام بالأعمال والواجبات مساوياً لمجموع ساعات العمل الرسمية . فمن الأمور البديهية في المكاتب أن هناك أوقاتاً للراحة ، وأوقاتاً لا يكون موجوداً فيها عمل لاشغال الموظف . وأحياناً تكون فيها مقاطعات (Interruptions) للموظف أثناء العمل ، كالاتجاه

على المكالمات الهاتفية وحضور بعض الزوار أو المراجعين الى المكتب وغيرها . وحتى لا يبالغ الموظفون في تقدير الوقت الذي يستغرقه كل نوع من أنواع العمل التي يقومون بها ، فمن الأفضل أن نخبرهم سلفاً ، بأن الادارة لا تتوقع منهم أن يبينوا كيفية قضاء كل دقيقة من وقتهم داخل المنظمة ، وأن الادارة لا تتوقع منهم أن يكونوا في حالة عمل مستمرة طيلة أوقات الدوام الرسمية ، فهناك نسبة معينة تتراوح من (١٠٪ - ١٥٪) من أوقات العمل الرسمية يسمح للموظف بالاستراحة فيها .

كيفية تعبئة جدول أعمال الموظف اليومية :

يوضح الشكل رقم (١٢ - ١) نموذج جدول أعمال الموظف اليومية (البسيط) ، ويوضح الشكل رقم (١٢ - ٢) نموذج جدول أعمال الموظف اليومية (الشامل) أو المعقد . وسأتكلم أولاً عن الشكل رقم (١٢ - ١) وهو النموذج البسيط لجدول توزيع الأعمال .. عند إجراء دراسة لتوزيع الأعمال في قسم ما فإن نماذج من جدول أعمال الموظف اليومية توزع على الموظفين لتعبئتها (ويقوم بتعبئتها المشرفون والمحللون الاداريون في بعض الأحيان) ، ويطلب من كل موظف أن يملأ نموذجاً عن كل يوم من أيام العمل ، بحيث يبدأ من بداية الدوام إلى نهايته ، ويسجل في ذلك النموذج جميع الأعمال التي يقوم بها . والغرض من تعبئة هذا النموذج هو حصر الأعمال التي يقوم بها الموظف في اليوم ، وعندما يصبي الموظف النماذج لمدة أسبوع فإننا نستطيع أن نحصر أعمال الموظف في خلال أسبوع ، وهذا نستطيع أن نأخذ فكرة عن الأعمال التي يقوم بها الموظف وعن المدة الزمنية التي يحتاجها كل نوع من الأعمال .. أما عن كيفية تعبئة نموذج جدول أعمال الموظف اليومية فهي بسيطة . ففي القسم العلوي من النموذج (انظر النموذج شكل رقم ١٢ - ١) معلومات عن الموظف واسم وظيفته ، والمرتبة ومعلومات عن الادارة والقسم الذي يعمل فيه الموظف وعن اسم المشرف (رئيس القسم) وتاريخ

جدول أعمال الموظف اليومية (البسيط)

اسم الموظف : الادارة / القسم :

اسم الوظيفة : المشرف :

الترجمة : التاريخ :

التوقيت	الاعمال	المدة الزمنية
	المجموع	

شكل رقم ٢٢/٤ نموذج جدول أعمال الموظف اليومية (البسيط)

تعبئة النموذج ، ويستطيع الموظف أن يملأ هذه المعلومات بسهولة وفي القسم التالي من النموذج نجد (التوقيت) وبعبارة تحتها المدة الزمنية التي احتاجها للقيام بنوع ما من العمل ، وعلى سبيل المثال ، نفرض أن تسجيل الوارد في قسم الوارد في منظمة ما ، يحتاج إلى (١٥) دقيقة من وقت الموظف ، ولذا فإننا عندما نعبئ النموذج ، فإننا نعبئ هذه الخانة على النحو التالي (٨ - ١٥ : ٨) صباحاً على إغراض أن الموظف بدأ عمله بتسجيل الوارد . وفي خانة الأعمال يكتب الموظف وصفاً للأعمال التي قام بها ، وتحت المدة الزمنية يسجل الموظف المدة الزمنية التي استغرقها لإنجاز العمل . ففي المثال السابق وهو تسجيل الوارد ، فإن المدة الزمنية التي احتاجها عملية تسجيل الوارد فهي ربع ساعة (١٥) دقيقة . وبعد أن ينتهي الدوام الرسمي في ذلك اليوم ، يقوم الموظف بجمع المدة الزمنية التي احتاجها للقيام بالأعمال المختلفة التي قام بها في ذلك اليوم . وهذا نستطيع أن نعرف طبيعة الأعمال التي قام بها الموظف في ذلك اليوم ، والمدة الزمنية التي احتاجها للقيام بتلك الأعمال . والشكل رقم (١٢ - ١) صورة عن نموذج جدول أعمال الموظف اليومية (البسيط) وهو مستخدم على نطاق واسع في الإدارات والأقسام التي تقوم بإجراء دراسات لتوزيع الأعمال وذلك لسهولة فهمه وتعبئته من قبل الموظفين .

(ويوضح الشكلان رقم (١٢ - ٦) ورقم (١٢ - ٧) نماذج معينة لجدول أعمال الموظف اليومية) . أما الشكل رقم (١٢ - ٢) فهو نموذج جدول أعمال الموظف اليومية (الشامل) أو المعقد ، ونسبه إلى حد كبير الشكل رقم (١٢ - ١) نموذج جدول أعمال الموظف اليومية (البسيط) إلا أنه يحتوي على تفاصيل أكثر من النموذج السابق ، فهو يحتوي على تفاصيل عن أنواع المقاطعات التي تحدث للموظف أثناء العمل كالتليفونات ، والزيارات ، والاجتماعات وغيرها . وعن المدة الزمنية التي تستنفدها تلك المقاطعات من وقت الموظف ، وبذلك فإن هذا النموذج يعطي

صورة أدق عن كيفية تعبئة نموذج جدول أعمال الموظف اليومية (الشامل) ، فإن القسم العلوي ، يتضمن معلومات عامة عن الموظف والوظيفة والمرتبة والأدارة أو القسم المشرف والتاريخ ويستطيع أن يملأها الموظف بسهولة كما هي الحال في النموذج السابق . أما القسم التالي من النموذج فيشمل الخانات التالية وهي : (التوقيت) ففيه تقسم ساعات الدوام الرسمي في اليوم الواحد إلى أقسام صغيرة يتضمن كل قسم منها مدة ربع ساعة (١٥) دقيقة ، والغرض من هذا التقسيم هو مساعدة الموظف في تحديد أوقات قيامه بالأعمال وبيان المدة الزمنية التي تحتاجها تلك الأعمال . أما العمود الثاني فهو رقم العمل وتعباً فيه أرقام الأعمال التي يقوم بها الموظف في اليوم الواحد . والعمود الثالث والرابع فيشمل مقاطعة الأعمال التي تحدث للموظف أثناء قيامه بعمله ، كالمكالمات التليفونية وغيرها ويسجل هنا الموظف الوقت الذي يصرف في المكالمات التليفونية وغيرها من المقاطعات التي تحدث له أثناء العمل .. أما العمود الخامس فهو يبين العدد وبعياً فيه عدد الأعمال أو المعاملات التي أنجزها الموظف خلال مدة ربع الساعة . والعمود السادس فهو يتضمن الأعمال ويذكر فيه وصفاً للأعمال التي يقوم بها الموظف . والعمود السابع فهو يشمل المدة الزمنية التي يحتاجها الموظف للقيام بكل نوع من أنواع الأعمال في اليوم .. وفي أسفل الأعمال نجد المجموع ويشمل مجموع المدة الزمنية أو الساعات التي صرفها الموظف للقيام بأعمال ذلك اليوم .. وفي القسم السفلي من النموذج نجد تفاصيل مقاطعة الأعمال (Interruptions) ويسجل هنا كل نوع من أنواع المقاطعة التي تحدث للموظف في ذلك اليوم . فتحت التوقيت يسجل الوقت الذي حدث فيه المقاطعة لنفرض أنها حدثت في الساعة (١٠,٣٠) صباحاً ثم نوع المقاطعة ، نفرض أن الرئيس طلب من الموظف حضور إجتماع ما ، والمدة الزمنية التي احتاجها المقاطعة . وفي أسفل أنواع المقاطعة نجد المجموع وهذا يبين لنا مجموع المدة الزمنية التي استغرقتها المقاطعات من وقت الموظف في ذلك اليوم .

ويعطى جدول أعمال الموظف اليومية (الشامل) صورة عن جميع الأعمال التي يقوم بها الموظف في اليوم ، وعن المدة الزمنية التي يحتاجها للقيام بتلك الأعمال ، كما يبين أنواع المقاطعات التي تحدث له ، وعن المدة الزمنية التي تصرف في تلك المقاطعات ، ولذا فإنه يستطيع أن يبين مدى نشاط واجتهاد الموظف في القيام بالأعمال الموكولة إليه ، ويعطي الإدارة العليا صورة عن المقاطعات التي تحدث للموظف ، وعن المدة الزمنية التي تستنفدها تلك المقاطعات ولا يلجأ إلى جدول أعمال الموظف اليومية (الشامل) إلا عندما تريد الإدارة العليا أن تأخذ فكرة تفصيلية عن كيفية قضاء الموظفين لأوقاتهم وعن المقاطعات التي تحدث لهم ، وعندما تنشك الإدارة في دقة تعبئة بعض الموظفين لقائمة الواجبات (الأسبوعية) لهم .

(ب) قائمة الواجبات (الأسبوعية) للموظف : Task list

تبين قائمة الواجبات المهام والأعمال التي يقوم بها الموظف خلال فترة معينة من الزمن وهي فترة الدراسة . وتحدد فترة الدراسة في معظم الأحيان بأسبوع واحد . ولذا يطلق على قائمة الواجبات أحياناً اسم جدول أعمال الموظف الأسبوعية ، وتعد وتملأ قائمة الواجبات من بيانات جدول أعمال الموظف اليومية .

فبعد إجراء دراسة لتوزيع العمل في منظمة ما ، فإنه توزع على الموظفين أولاً نسخ من نموذج جدول أعمال الموظف اليومية . وبعد أن يملأ الموظفون النسخ المطلوبة من هذه النماذج ، والتي تعادل الفترة المحددة للدراسة ، تلخص وتصنف محتويات هذه الجداول في قائمة واحدة تبين الواجبات التي قام بها الموظف خلال الفترة المحددة للدراسة ، ومجموع ساعات العمل التي قضاها طيلة أيام تلك الفترة في القيام بتلك الأعمال ، وتعتبر هذه القائمة ، قائمة الواجبات للموظف . أما عن السبب في اختيار مدة الأسبوع لتكون المدة الزمنية المحددة لمعظم الدراسات في مجال توزيع الأعمال ، فيعود إلى

الافتراض القائل بأن هذه الفترة كافية لأن تتضمن جميع الواجبات والأعمال التي قد يمهّد إلى الموظف القيام بها في أي وقت من الأوقات ، وهذا الافتراض يبدو صحيحاً بالنسبة لمعظم الوظائف . إلا إنه توجد بعض الوظائف التي تزيد فيها كمية العمل في فترات معينة ، وتقل في فترات أخرى ، ولذلك فإنه إذا كانت هناك تغييرات كبيرة في كمية العمل في أوقات زمنية أطول من مدة الأسبوع فإن من المرغوب فيه تمديد مدة الدراسة لتكون أطول من أسبوع . أو قد يكون من الأفضل إعداد خريطين لتوزيع الأعمال تمثل الأولى الأسبوع العادي ، والثانية تمثل الأسابيع التي يزيد فيها ضغط العمل .

من يقوم بتعبئة قائمة الواجبات :

تملاً قائمة الواجبات إما بواسطة الموظف الذي يقوم بالعمل . أو بواسطة المشرف (رئيس القسم) ، أو بواسطة المحلل الإداري^(١) ، أو المنسق ، المسؤول عن دراسة توزيع العمل^(٢) . ولكل طريقة من الطرق الثلاثة مزاياها وعيوبها ، فمن مزايا الطريقة الأولى ، حيث يقوم الموظف بتعبئة قائمة الواجبات هي توفير من ناحية الوقت . فنستطيع أن نملاً قوائم الواجبات لجميع الموظفين في وقت واحد ، وذلك بالطلب من الموظفين أن يملأوا قوائم الواجبات إما مباشرة ، أو بواسطة تلخيص وتصنيف محتويات جداول الأعمال اليومية التي يكونون قد عبأوها خلال فترة الدراسة ، ثم بتعبئة قائمة الواجبات من تلك القوائم . ومن عيوب هذه الطريقة احتمال مبالغة الموظفين عند تقديرهم للوقت الذي يقضونه في القيام بالأعمال . وفي هذه الحالة فإن الدقة المرجوة في تقدير الوقت الذي يقضيه الموظفون في القيام بالأعمال لا تتحقق .

(١) المحلل الإداري ، أو المستشار الإداري .

(2) Ralph E. Steere, Op. Cit., p. 49.

وفي الطريقة الثانية ، يقوم المشرف بإعداد قائمة الواجبات لكل موظف من الموظفين الذين يشرف على أعمالهم ، في نفس الوقت الذي يكلف فيه الموظفون بإعداد قوائم الواجبات لأعمالهم ، ومن المآخذ على هذه الطريقة هي أن التوفير في الوقت الذي يتحقق باستخدام الطريقة الأولى قد لا يتحقق عند استخدام الطريقة الثانية . ومن مزايا هذه الطريقة . إمكانية التأكد من الدقة في بيانات قائمة الواجبات . فستطيع أن نتأكد من صحة البيانات التي قدمها الموظف وذلك بمقارنتها بالبيانات التي أعدها المشرف ، وإذا وجد أن هناك اختلافات بين القائمتين (القائمة التي أعدها المشرف ، والقائمة التي أعدها الموظف) فإن على الموظف أن يوضح للمشرف والمحلل أسباب تلك الاختلافات . وحسب الطريقة الثالثة ، يعد المحلل الإداري بنفسه قائمة الواجبات وذلك بواسطة إجراء مقابلات شخصية مع الموظفين . وتعتبر هذه الطريقة أكثر من الطريقتين السابقتين دقة . لكن من عيوبها ، أنها تحتاج إلى وقت كبير من وقت المحلل لجمع المعلومات بواسطة المقابلات الشخصية مع الموظفين . ويعتمد اختيار أية طريقة من الطرق الثلاثة السابقة على حجم الإدارة التي ستجرى فيها الدراسة ، فإذا كان عدد الأقسام ، وعدد الموظفين فيها كبيراً فيفضل استخدام إحدى الطريقتين الأولى أو الثانية ، على أن يقوم المحلل الإداري بمراجعة قائمة الواجبات فيما بعد ، ليتأكد من دقتها واستكمالها للمعلومات المطلوبة .

كيفية تعبئة قائمة الواجبات :

يوضح الشكل رقم (١٢ - ٣) نموذج قائمة الواجبات للموظف . والقسم العلوي من النموذج بسيط جداً . وهو يتضمن معلومات أولية عن اسم الموظف ، واسم الوظيفة ، والمرتبة ، والإدارة أو القسم ، واسم المشرف

(1) Ralph Steere. Op. Cit., p. 47.

(الرئيس المباشر للموظف) ويستطيع الموظف أن يملأها بسهولة . أما (روجعت من قبل) فيعبأ فيها اسم المحلل الاداري الذي أشرف على الدراسة . و (التاريخ) يبين تاريخ إكمال تعبئة النموذج .

وفي القسم الثاني الذي يبين الرقم المتسلسل للأعمال فيذكر فيه رقم الأعمال ، ويفضل أن يكون التسلسل تنازلياً حسب أهمية الأعمال (من الأهم إلى الأقل أهمية من الأعمال) . وفي خانة (الأعمال) يملأ فيها وصف موجز للأعمال ويستحسن عند التعبئة أن تتجنب الكلمات الغامضة والشاملة . فمثلاً ، إذا كان من ضمن أعمال موظف ما ، طباعة وتعبئة نماذج معينة ولها أرقام فيفضل أن يكتب في خانة وصف الأعمال طباعة نموذج رقم (٢٠) بدلا من كتابة طباعة نماذج . وفي خانة (رحل إلى النشاط رقم) فإنها لا تعبأ من قبل الموظف ، أو المشرف ولكنها تعبأ من قبل المحلل الاداري أو الشخص الذي أسندت إليه مهمة إعداد خريطة توزيع الأعمال للقسم أو للإدارة قيد الدراسة . وعندما يرحل (ينقل) المعلومات من قائمة الواجبات إلى خريطة توزيع الأعمال ، فإنه يعبئ في هذه الخانة رقم النشاط الذي رحل إليه في خريطة توزيع الأعمال . وبعين ذلك في التدقيق على أعمال المحلل الاداري ، فيستطيع أن يتأكد من أن جميع الأعمال الموجودة في قائمة الواجبات ، قد نقلت (ورحلت) فعلا إلى خريطة توزيع الأعمال . ويعبأ في خانة عدد الساعات أسبوعياً ما يحتاجه كل عمل من الأعمال من الوقت في الأسبوع .

وفي خانة (الملاحظات) تترك لكتابة أية توضيحات إضافية وفي أسفل النموذج يوجد (المجموع) ، ويبين مجموع ساعات العمل التي يقضيها الموظف في القيام بالواجبات في خلال الأسبوع ، أو في خلال مدة الدراسة .

(ج) قائمة نشاطات الوحدة : Activity list

تبين قائمة نشاطات الوحدة جميع أوجه النشاط والأعمال الهامة المسؤولة عنها الوحدة الادارية قيد الدراسة . وتنفيذ هذه القائمة عند إجراء دراسة لتحليل

وتوزيع الأعمال إذ يرجع إليها عند تجميع وتصنيف الواجبات التي يقوم بها كل موظف ، فواجبات وأعمال الموظف تصنف حسب وجوه النشاط الموجودة في قائمة نشاطات الوحدة ، ويبين عند إعداد خريطة توزيع الأعمال أنواع النشاطات التي يشترك في القيام بها كل موظف وعدد الساعات التي يقضيها في كل نشاط من تلك النشاطات . ويستحسن عند إعداد قائمة النشاطات أن نذكر في آخر القائمة كلمة (متفرقة) ليذكر فيها النشاطات غير الهامة والتي لم تدرج تحت أي من النشاطات السابقة . وتمتد قائمة نشاطات الوحدة إما بواسطة المشرف ، أو بواسطة المحلل الإداري ويستعين المشرف ، والمحلل الإداري ، عند إعداد تلك القائمة بدليل التنظيم للوحدة ، وبأدلة وكتيبات وصف الوظائف للوحدة إن وجدت ، وإذا لم تكن نشاطات الوحدة محددة في أدلة أو كتيبات فيمكن أن يكون المحلل الإداري أن يعد قائمة بأوجه النشاطات للوحدة وذلك بإجراء مقابلات شخصية مع المشرف ومع الرئيس الإداري للوحدة وتمتد قائمة النشاطات إما في أول الدراسة من المعلومات المكتوبة المتوفرة لدى المنظمة (كالأدلة والكتيبات) أو بواسطة المقابلات الشخصية مع الرؤساء⁽¹⁾ ، أو قد تمتد قائمة النشاطات أثناء إجراء الدراسة لتوزيع الأعمال ويتم ذلك بالاستعانة بقوائم الواجبات الأسبوعية للموظفين ، وذلك بتجميع وتصنيف أعمال الموظفين المتشابهة ووضعها في قائمة واحدة هي قائمة أوجه النشاط للوحدة⁽²⁾ .

(1) Ralph Steere, Op. Cit., p. 47.

(2) Little field and Rachel, Op. Cit., p. 71.

كيفية تعبئة نموذج قائمة نشاطات الوحدة :

يبين الشكل رقم (١٢ - ٤) نموذج قائمة نشاطات الوحدة . ويملاً المشرف أو المحلل الإداري القسم العلوي من النموذج ، ويشمل معلومات عن اسم الإدارة ، اسم القسم ، اسم المشرف . أما (أعدت من قبل) فيملأها المشرف إذا كان هو الذي أعد قائمة نشاطات الوحدة وقد يملأه شخص الإداري (أو أي موظف آخر) إذا كان هو المسؤول عن إعداد قائمة النشاطات . وبفيد ذلك في تحديد المسؤولية ، ولمعرفة الشخص الذي قام بإعداد قائمة النشاطات في المستقبل .: (التاريخ) ويذكر فيه تاريخ إعداد القائمة ، وذكر التاريخ يفيد بأن تلك الوحدة كانت تمارس النشاطات المذكورة في القائمة وقت إعدادها .. (رقم النشاط) فيذكر فيه رقم كل نشاط تمارسه الوحدة ، وتذكر نشاطات الوحدة بشكل تنازلي ، فالنشاطات الهامة تذكر في أول القائمة ثم التي تليها في الأهمية وهكذا .. حتى نصل إلى النشاطات الأقل أهمية .. (خانة النشاط) تذكر النشاطات التي تقوم بها الوحدة .

ويستخدم نموذج واحد لتوضيح قائمة نشاطات الوحدة أو القسم وإذا كانت الإدارة التي تجرى لها دراسة لتوزيع الأعمال تتكون من عدة أقسام ، فيستخدم لكل قسم نموذج خاص يبين نشاطات كل قسم فيها .

(د) خريطة توزيع الأعمال : Work Distribution Chart

خريطة توزيع الأعمال ما هي إلا جدول يبين جميع النشاطات المسؤولة عنها الوحدة وجميع الأعمال التي يقوم بها كل موظف في الوحدة قيد الدراسة . وتظهر الخريطة أعمال الموظفين مرتبة حسب نشاطات الوحدة ، وتفيد خريطة توزيع الأعمال في دراسة وتحليل النشاطات والأعمال في الوحدة الإدارية . فإذا نظرنا إلى الخريطة ، بشكل عمودي (آخذين جميع الخانات بعين الاعتبار) فإننا نستطيع أن نتعرف على أوجه النشاطات في الوحدة ، وما يخصص لكل

نشاط من ساعات العمل في الأسبوع ، وهذا نستطيع أن نتعرف على النشاطات الهامة والأقل أهمية في الوحدة ، كما أننا نستطيع أن نتعرف على الأعمال التي يقوم بها الموظف ، وعلى كيفية توزيعه لأوقاته على الأعمال التي يقوم بها ، ونبي عدد الساعات التي يعملها في الأسبوع ، وإذا نظرنا إلى الخريطة بشكل أفقي (مخترقين جميع الحانات في الخريطة) فإننا نستطيع أن نتعرف على الأعمال ، والساعات التي يساهم بها كل موظف في كل نشاط من نشاطات الوحدة ، وفي خريطة واحدة لتوزيع الأعمال نستطيع أن نبين أعمال الموظفين في قسم من الأقسام ، بحيث لا يتجاوز عدد الموظفين في ذلك القسم ستة موظفين ، أما إذا تجاوز عدد الموظفين ستة موظفين فإننا نحتاج إلى استخدام أكثر من خريطة (نموذج) لأغراض بيان توزيع الأعمال .

وإعداد خريطة توزيع الأعمال ، ثم تحليلها ، يفيد في اكتشاف نقاط الضعف في التوزيع الحالي ، فهي تساعد في بيان النشاطات والأعمال غير الهامة وهذا يؤدي إما إلى إلغاؤها أو إدماجها في بعضها البعض كما أنها تساعد في اكتشاف الازدواجية في الأعمال . وفي مدى الاستفادة من الاختصاصات والطاقة البشرية في المنظمة . وفي كيفية توزيع الأعمال بين الموظفين ويساعد تحليل الخريطة في وضع الحلول ، وإقتراح توزيع أفضل للأعمال عند وضع التوزيع المقترح الذي يقدم للإدارة العليا لإقراره .

كيفية إعداد خريطة توزيع الأعمال :

يوضح الشكل رقم (١٢ - ٥) نموذج خريطة توزيع الأعمال ، ويقوم بإعداد الخريطة إما المشرف على الوحدة ، أو محلل التنظيم والإدارة . ولكن إذا قام المشرف بإعداد الخريطة فيستحسن أن يكون المحلل موجوداً وقت إعداد الخريطة لمساعدة المشرف في إعدادها إذا ما تطلب الأمر ذلك ، كما يتوجب أن يقوم المحلل الإداري ، فيما بعد ، بتحليل خريطة توزيع الأعمال . ويبدأ العمل بإعداد خريطة توزيع الأعمال بعد إعداد قائمة الواجبات لكل موظف في

الوحدة وبعد إعداد قائمة نشاطات الوحدة . أما عن كيفية إعداد خريطة توزيع الأعمال ، فإن المهمة سهلة وليست معقدة للغاية . فيبدأ المشرف أو المحلل الإداري أولاً بتعبئة القسم العلوي من النموذج (نموذج خريطة توزيع الأعمال) الذي يحتوي اسم (الإدارة أو القسم) ويكتب المحلل في الفراغات المتروكة اسم الإدارة أو القسم ، ثم ينتقل (التوزيع للأعمال) فإذا كانت الخريطة للتوزيع الحالي فإن المحلل يشطب كلمة المقترح لكي يكون واضحاً أن الخريطة هي للتوزيع الحالي . ويشطب المحلل كلمة (الحالي) إذا كانت الخريطة للتوزيع المقترح . ثم يكتب المحلل اسمه أمام كلمة (أعدها) ، وفي الفراغ المتروك أمام عبارة (وافق عليها) فإنه يملأ اسم المدير الإداري الذي وافق على الخارطة بعد دراستها . أما (التاريخ) فإنه يعبأ بعد إكمال إعداد خريطة توزيع الأعمال وبعد الموافقة عليها من قبل الرئيس الإداري للمنظمة .

وبخصوص تعبئة الأعمدة والخانات الأخرى من الخريطة فإن العمودين الأول والثاني وهما (رقم النشاط) و (النشاطات) فإنهما تنقلان من قائمة نشاطات الوحدة المعدة سابقاً وتذكر أوجه النشاط وترتب حسب أهميتها وتذكر في آخر النشاطات كلمة (متفرقة) ليذكر تحتها النشاطات القليلة الأهمية في الوحدة .

أما العمود الثالث (الساعات / الأسبوع) فهو يبين عدد الساعات التي يحتاجها كل نشاط في الأسبوع ، ويستحسن أن يترك تعبئته إلى حين إنتهاء المحلل من إكمال تعبئة النموذج .. ثم ينتقل المحلل إلى تعبئة الخانات والأعمدة التي تحتوي على (اسم الموظف) و (الوظيفة) ، ويستعين المحلل بقائمة الواجبات المعدة سابقاً لكل موظف من موظفي الوحدة ، فيكتب اسم الموظف ، ثم وظيفته في الفراغ المتروك لذلك . ويستحسن أن يرتب الموظفون وفقاً لمراتبهم ومسؤوليات وظائفهم فيبدأ المحلل بكبار الموظفين وأكبرهم أهمية ثم ينتقل إلى الأقل أهمية منهم ، عند ترحيله للمعلومات بخصوص الموظفين وأعمالهم . ويملاً المحلل الأعمال التي يقوم بها كل موظف (من قائمة

الخريطة توزيع الاعمال	الادارة : القسم :	توزيع الاعمال	الحاكم المتفرج	اعدا :	واتق عليها	التاريخ : / /	الساعات / الاسبوع		
							الاسم :	الوظيفة :	الاعمال
رقم النشاط	النشاطات	الاسم : <td rowspan="2">الوظيفة :<td rowspan="2">الاعمال</td><td rowspan="2">الاسم :<td rowspan="2">الوظيفة :<td rowspan="2">الاعمال</td><td rowspan="2">الساعات / الاسبوع</td></td></td></td>	الوظيفة : <td rowspan="2">الاعمال</td> <td rowspan="2">الاسم :<td rowspan="2">الوظيفة :<td rowspan="2">الاعمال</td><td rowspan="2">الساعات / الاسبوع</td></td></td>	الاعمال	الاسم : <td rowspan="2">الوظيفة :<td rowspan="2">الاعمال</td><td rowspan="2">الساعات / الاسبوع</td></td>	الوظيفة : <td rowspan="2">الاعمال</td> <td rowspan="2">الساعات / الاسبوع</td>	الاعمال	الساعات / الاسبوع	
المجموع الكلي									

الواجبات للموظف) مرتبة أمام أوجه النشاط المرتبطة بها تلك الاعمال . ويعود المحلل إلى قائمة الواجبات للموظف فيملاً في الخانة رقم (٣) من القائمة أرقام النشاطات التي رُحل إليها كل عمل من أعمال الموظف في خريطة توزيع الأعمال . ويملاً في خانة (الساعات / الأسبوع) ما يخصه كل موظف لكل عمل من الأعمال التي يقوم بها في الأسبوع . ثم يجمع المحلل الإداري ، وبشكل عمودي ، جميع الساعات التي يعملها الموظف فيحصل على عدد الساعات التي يعملها في الأسبوع . وعندما يجمع مجاميع ساعات العمل لكل موظف فإنه يحصل على المجموع الكلي لساعات العمل التي يعملها جميع الموظفين في الوحدة . وعندما يجمع المحلل الإداري ، بشكل أفقي ، جميع ساعات العمل التي يصرفها كل موظف على كل نشاط من نشاطات الوحدة فإنه يحصل على عدد الساعات المخصصة لكل نشاط من أوجه نشاطات الوحدة . والمجموع الكلي في الأسبوع للساعات المخصصة لجميع نشاطات الوحدة يظهر في أسفل الخانة (العمود) رقم (٣) (ويذكر في أسفل خانة النشاطات كلمة « متفرقة » ليدرج تحتها النشاطات الأخرى المختلفة غير الهامة في المنظمة) .

وللتأكد من دقة الأرقام في خريطة توزيع الأعمال فيجب أن يتساوى المجموع الكلي للساعات المخصصة للنشاطات في الأسبوع مع مجموع ساعات العمل لجميع الموظفين في الأسبوع (ويستحسن أن يستخدم قلم الرصاص أثناء تعبئة خارطة توزيع الأعمال ليسهل التعديل والتغيير والمحو أثناء إعدادها ، وبعد أن تعد بشكل نهائي فإنها تكتب بقلم الحبر أو تطبع) وبهذا نكون قد أنهينا إعداد خريطة توزيع الأعمال الحالية للوحدة قيد الدراسة .

٣ - تحليل خريطة توزيع الأعمال :

Analysis of Work Distribution Chart

بعد إعداد خريطة توزيع الأعمال ، فإن المرحلة التالية هي دراسة وتحليل

تلك الخريطة ، لأجل إكتشاف مواطن الضعف في توزيع الأعمال . ويجب أن يكون واضحاً للمشرف والمحلل الإداري المبتدئ ، بأن خريطة توزيع الأعمال ، إنما هي وسيلة لتنظيم وعرض المعلومات المطلوبة عن كيفية توزيع الأعمال في الوحدة ، وأنها لا تعطي الحلول للمشكلة التي تواجهها الوحدة ، وأن إكتشاف الحلول لتلك المسائل إنما هي من واجبات المشرف والمحلل الإداري .

ويقوم بتحليل خريطة توزيع الأعمال المحلل الإداري ، وأحياناً يقوم بهذا العمل المشرف بالتعاون مع المحلل الإداري . والغرض من إشترك المشرف هو الحصول على تعاونه وكسب تعاون الموظفين الذين يعملون تحت رئاسته وذلك أثناء الدراسة ، وعند وضع المقترحات والتوصيات موضع التنفيذ .. وقبل البدء في تحليل خريطة توزيع الأعمال فإنه يجب التأكد أولاً من صحة إعداد البيانات الواردة فيها ، وهذا يتطلب مراجعتها مع قوائم الواجبات للموظفين ، ومع قائمة نشاطات الوحدة ، وعندئذ يمكن الاستفادة من الخريطة إستفادة كبيرة والوصول إلى نتائج واقعية عن طريق دراستها وتحليلها .

وفيما يتعلق بكيفية تحليل خريطة توزيع الأعمال للوحدة ، فقد وجد أن أفضل طريقة لتحليل تلك الخريطة هي في إتباع قائمة معدة مقدماً من الأسئلة الدقيقة وتعتبر تلك القائمة مرشداً لتحليل هذه الخريطة وإكتشاف مواطن الضعف في توزيع العمل داخل كل وحدة أو إدارة وقد صمم تلك القائمة وأعدّها مكتب الميزانية الأمريكي لتحليل توزيع الأعمال في المكاتب الحكومية وتعتبر مرجعاً هاماً عند تحليل الأعمال في المكاتب الحكومية وفي مكاتب الشركات الخاصة . وتتكون هذه القائمة من الأسئلة التالية :^(١)

(١) عدد الزمجن عدد باقي عمر ، تنظيم وإدارة المكاتب ، (الطبعة الثالث) ، مكتبة عبر نيمس ، ١٩٦٢ م . ص ١٢٧ - ١٢٨ ، وقد نقلها وترجمها عبد الرحمن عبد الباقي عمر من الكتاب التالي :

C. Little field and Frank Rachel, **Office and Administrative Management** (Second Edition) Englewood Cliffs, Prentice-Hall Inc., pp. 72-73.

١ — ما هي وجوه النشاط التي يستنفد أداؤها الجزء الأكبر من وقت الموظفين ؟ وهل ينبغي أن تأخذ فعلاً النصيب الأكبر من وقتهم ؟ .

٢ — هل الوقت الذي يصرف على كل وجه من وجوه نشاطات الوحدة يمكن تبهره تبهراً صحيحاً ؟ .

ويمكن الحصول على الاجابة على هذا السؤال بواسطة تفحص أوجه النشاط للوحدة المدرجة في خريطة توزيع الأعمال . فهي تبين أوجه النشاطات للوحدة ، وعدد الساعات التي تصرف على كل نشاط فيها ، وبهذا نستطيع أن نأخذ فكرة فيما إذا كان هناك عدم توازن بين أهمية النشاط وبين مقدار الوقت الذي يصرف عليه ، كما أنه يمكن معرفة ما إذا كان يصرف وقت كبير على نشاطات غير هامة في الوحدة . فقد نكتشف أن بعض جهود وأوقات الموظفين تضيع سدى وذلك بتخصيصها للقيام بأعمال أصبحت غير هامة ، أو قيامها بالأعمال بواسطة طرق ووسائل أصبحت قديمة ، ويجب التركيز بشكل خاص عند التحليل على دراسة النشاطات المدرجة تحت الأعمال (الادارية) أو (المتفرقة) فقد يصرف وقت كبير على مثل تلك الأعمال .

٣ — هل هناك جهود قد أسيء توجيهها ؟ هل هناك أوقات قد خصصت لمهام غير ضرورية ؟ (هل يستفاد من مجهودات الموظفين أحسن استفادة ؟) .

ويتضح من دراسة خريطة توزيع الأعمال ، عند الاجابة على هذا السؤال ، فيما إذا كان هناك وجه من وجوه النشاط في الوحدة الادارية قيد الدراسة لا ضرورة له ، لأنه لا يساعد على تحقيق الهدف من إنشاء تلك الوحدة ، أو إذا كان هناك مبالغة في بعض الواجبات أو إزدواج فيها .

٤ — هل تستخدم جميع المهارات الاستخدام السليم ؟ وهل يعهد إلى موظف ذي خبرة عالية بالاضطلاع بأعمال لا تتطلب سوى مهارة قليلة أو العكس ؟ .

وتتضح الاجابة على هذا السؤال من دراسة الأعمال التي تذكر تحت اسم كل موظف ، فإذا كان فيها إختلاف كبير ، أي أن فيها واجبات تتطلب مهارة عالية وواجبات أخرى تتطلب مهارة عادية ، فإن إستخدام وقت الموظف في الواجبات الأخيرة يعتبر إساءة لاستغلال قدراته ولذا فإنه يجب التأكد من أن الموظفين المؤهلين تأهيلاً عالياً يؤدون أعمالاً تتفق مع مؤهلاتهم .

٥ — هل يقوم الموظفون بأعمال متعددة لا يتصل ولا يرتبط بعضها ببعض (أعمال لا علاقة بينها) مما يدل على أن المنظمة لا تتبع التخصص (بقدر الكافي) والاجابة على هذا السؤال تتضح من دراسة أنواع الأعمال المذكورة تحت إسم كل موظف . فإذا كانت الأعمال كثيرة ومتنوعة أكثر مما ينبغي فإن ذلك يدل على أن المنظمة لا تستفيد من التخصص ، ولذلك تفقد الخبرة التي إكتسبها الموظفون .

٦ — هل العمل مقسم تقسيماً سليماً ؟ ألا توجد مبالغة في التقسيم ، هل حددت وظيفة كل موظف تحديداً دقيقاً ؟ أم هل يؤدي أكثر من موظف واحد ، عملاً واحداً في وقت واحد - وكل منهم لا ينهض إلا بجزء بسيط من العمل ؟ هل يعطل سير العمل كثيراً وهل تضيق مجهودات الموظفين ووقتهم بسبب تدخل أكثر من موظف واحد في عملية واحدة^(١) ، وعندما يكون التقسيم غير سليم ، أي عندما يؤدي أكثر من موظف واحد عملاً واحداً في وقت واحد ، أو إذا وجدت عقبات أو تعطيل في العمل لا مبرر لهما ، أو كان الانتاج غير متصل كان يكون عدد من الموظفين مكلفين بمقابلة الجمهور بجانب أدائهم أعمالاً أخرى مثل هذا الوضع يعطل سير العمل ، ويسبب ضيقاً

(١) جوزي انتونيو هيوجورانيت ، طريقة تبسيط الأعمال ، صادر عن الادارة المركزية للتخطيط والادارة ، ديوان الموظفين المصري (القاهرة ، الهيئة العامة لشؤون المطابع الاممية ١٩٦١ م) ، ص ١٤ .

للطرفين ، ويؤدي إلى ضياع وقت كل من الموظف والجمهور إذ أنه إذا كان الموظف مشغولاً بعمله فسيحيل المراجع إلى موظف آخر ، وهكذا . ولذا يستحسن تحديد أعمال كل موظف بدقة ، لكي تحقق سلامة تقسيم العمل .

٧ — هل الأعمال والواجبات موزعة توزيعاً عادلاً ؟ أم أن بعض الموظفين مرهقين بالواجبات والأعمال ، بينما يقضي غيرهم قسماً من أوقاتهم بدون أعمال ؟ . وتتضح الإجابة على هذا السؤال من مقارنة مجموع ساعات العمل التي يقضيها كل موظف في إنجاز الأعمال المنوطة به ، ويمكن الحصول على ذلك بمقارنة مجموع العمود الرأسي تحت اسم كل موظف (الذي يبين عدد ساعات العمل التي يعملها الموظف في الأسبوع) فيظهر مدى إرهاقه بالأعمال أو عدم وجود عمل كاف له .

وتحذر الإشارة بأن هنالك قوائم لتحليل الأعمال أكثر عمقاً وتفصيلاً من القائمة المذكورة سابقاً لا يستخدمها سوى الخبراء والمتخصصين في مجال تحليل الأعمال .

٤ — إعادة توزيع الأعمال :

تكشف عملية تحليل خريطة توزيع الأعمال عن نقاط الضعف الموجودة في توزيع الأعمال الحالية في الوحدة الادارية . وتلي ذلك مرحلة اقتراح الحلول المناسبة لإعادة توزيع الأعمال في الوحدة توزيعاً عادلاً وسليماً ، يراعي اختصاص ومهارة وكفاءة كل موظف في الوحدة الادارية وبعد المحلل الاداري خريطة توزيع الأعمال المقترحة ويبين فيها التغييرات التي ستطرأ على واجبات وأعمال كل موظف في الوحدة الادارية وعلى نشاطات الوحدة ككل . ومن المستحسن أن يناقش المحلل الاداري التوصيات والمقترحات التي يراها مناسبة لمعالجة مشاكل توزيع الأعمال في الوحدة مع الرؤساء الاداريين قبل وضعها في صورتها النهائية . وأن يستمع إلى آرائهم بخصوص تلك التوصيات

والمقترحات . وبعد المحلل الإداري ، بعد ذلك خريطة توزيع الأعمال المقترحة في صورتها النهائية ، ويرفق بها تقريراً يبين التوصيات والمقترحات بخصوص إعادة توزيع الواجبات لكل موظف في الوحدة ، ويقدم تقريره إلى الرئيس الإداري المسؤول في المنظمة . وبلي ذلك مرحلتين التنفيذ والمتابعة . والتنفيذ هو إخراج التوصيات والمقترحات إلى حيز الوجود ، ويتم التنفيذ بعد موافقة الإدارة العليا على التوصيات والمقترحات ، ويظهر ، بشكل فعلي بإعادة توزيع الأعمال بين الموظفين . أما مرحلة المتابعة فتم بواسطة زيارة الوحدة التي أعيد توزيع الأعمال فيها من قبل المحلل الإداري بين حين وآخر للتأكد من أن التوصيات قد وضعت موضع التنفيذ ، وأن توزيع الأعمال قد نفذ حسب التوصيات وأن الموظفين لم يعودوا إلى التوزيع السابق القديم للأعمال .

مثال توضيحي لتوزيع الأعمال :

لتوضيح دراسة توزيع الأعمال ، وليبيان كيفية تعبئة النماذج التي تتضمنها تلك الدراسة فإنني ذكرت في نهاية هذا البحث ، مثلاً بسيطاً لتوزيع الأعمال في قسم البريد الوارد في منظمة ما . ففي هذا القسم افترضت وجود موظفين اثنين هما ، أحمد علي ، وغسان محمود ، وافترضت أن كل موظف منهما يعمل في وظيفة كاتب وارد في المرتبة الثانية . وعند إجراء الدراسة على توزيع العمل بينهما وجدت أن الموظف الأول أحمد علي يعمل بمعدل (٣٤) ساعة في الأسبوع بينما وجدت أن الموظف الثاني غسان محمود يعمل بمعدل (٢٦) ساعة في الأسبوع . وحيث أن الموظفين الأول والثاني متساويين في المراتب وفي المؤهلات ومعينين على وظائف متشابهة (نفس الوظائف) . لذا وجدت أن من الأفضل إعادة توزيع الأعمال بينهما بالتساوي بحيث ينال كل منهما (٣٠) ساعة عمل في الأسبوع . وقد تمت عملية إعادة توزيع الأعمال بين الموظفين بأخذ عمل إستلام وقيد بريد الشركات (وهو بمعدل ٤ ساعات في الأسبوع) من الموظف الأول (أحمد علي) وإعطائه للموظف الثاني وهو

حسان محمود ، وهذا أصبح العمل موزعاً توزيعاً عادلاً ومتساوياً بين الموظفين أي بمعدل (٣٠) ساعة لكل منهما .

ويوضح الشكل رقم (١٢ - ٦) والشكل رقم (١٢ - ٧) نموذج جدول أعمال الموظف اليومية ممياً بأعمال الموظفين أحمد علي وحسان محمود . ويوضح الشكل رقم (١٢ - ٨) والشكل رقم (١٢ - ٩) قائمة الواجبات (الأسبوعية) لهذين الموظفين وبين الشكل رقم (١٢ - ١٠) قائمة نشاطات الوحدة المدروسة (قسم الوارد) ، والشكل رقم (١٢ - ١١) بين خريطة توزيع الأعمال الحالية والشكل رقم (١٢ - ١٢) بين خريطة توزيع الأعمال المقترحة بعد إجراء الدراسة ، والتحليل وإعادة توزيع الأعمال بين الموظفين .

جدول اعمال الموظف اليومية		
اسم الموظف : احمد علي		الادارة / القسم : قسم الوارد
اسم الوظيفة : كاتب وارد		المشرف : داود شريف
المرتبة : الثانية		التاريخ : ١٩٨٥/٨/١ م
التوقيت	الاعمال	المدة الزمنية (ساعات)
١٠ر٣٠-٨	استلام وقيد البريد الحكومي (٧ مناطق)	٢ ×
١١ر٣٠-١٠ر٣٠	استلام وقيد البريد الوارد من الفرقات	١ ×
١٢-١١ر٣٠	تسليم البريد الوارد الى الاقسام المختصة	×
١-١٢ر٣٠	استقبال مراجعين	×
١ر٣٠-١	مقابلة	×
٢-١ر٣٠	تسليم البريد الخاص بالموظفين	×
	المجموع	٠ ×

شكل رقم جدول اعمال الموظف اليومية (للموظف احمد علي)
(٦ / ١٣)

جدول أعمال الموظف اليومية

اسم الموظف : غسان محمود
المشرف : داود شريف
اسم الوظيفة : كاتب وارد
الادارة/القسم : قسم الوارد
المرتبة : الثانية
التاريخ : ١٤٢٤/٨/١م

الوقت	الأعمال	التوقيت
١٠-٨	استلام وقيد البريد الحكومي (٦ مناطق)	١٠-٨
١٠-٣٠	تسليم البريد للاقسام	١٠-٣٠
١١-٣٠	استقبال مراجعين	١١-٣٠
٢-١	فتاومة	٢-١
	المجموع	٤٠

جدول أعمال للموظف اليومية (للموظف غسان محمود)

شكل رقم (١٣ / ٧)

قائمة الواجبات				
اسم الموظف : احمد علي		الادارة/ القسم : قسم الوارد		
اسم الوظيفة : كاتب وارء		المشرف : فلوء شريف		
المرتبة : الثانية		التاريخ : ١٠/٨/١٩٩٤م		
الترتيب	الاعمال	الوقت بداية انتهاء	الوقت بداية انتهاء	ملاحظات
١	استلام وقيد البريد الحكومي	١	١٤	
٢	استلام وقيد بريد الشركات	٢	٤	
٣	تسليم البريد الوارد الى الانعام	٣	٤	
٤	متابعة	٤	٤	
٥	تسليم بريد الموظفين	٥	٤	
٦	استقبال مراجعي	٦	٤	
	المجموع		٣٤	

قائمة الواجبات (الاسبوعية) للموظف احمد علي

شكل رقم (٨١٣)

قائمة الواجبات

اسم الموظف : عسكان محمود	الإدارة/القسم : قسم الوارد
اسم الوظيفة : كاتب وارد	المشرف : داود شريف
المرتبة : الثانية	التاريخ : ١٠/٨/١٩٨٤م

الإدارة/ القسم : قسم الوارد

المشرف : داود شريف

التاريخ: ١٠/٨/١٩٨٥م

الرقم للتسليم للأعمال	الأعمال	(بعض) رقم النشاط وخط الزمن	الأسبوع الساعات عدد	ملاحظات
١ ٢ ٣ ٤	استلام وقيد البريد الحكومي تسليم البريد للأقسام متابعة استقبال مراجعي	١ ٢ ٣ ٤	١٢ ٢٠ ١٠ ٤	
	المجموع		٢٦	

قائمة المراجعين (الاسبوعية) للموظف فسان محمود

شکل رقم ۹/۴

قائمة نشاطات الوحدة	
اسم الادارة :	اسم المشرف : داود شريف
اسم القسم : قسم الوارد	اعدت من قبل : احمد شاكر
	التاريخ : ١٥/٨/١٩٨٤ م.
رقم النشاط	النشاط
١	استلام وقيد البريد الحكومي
٢	استلام وقيد بريد الشركات
٣	تسليم البريد الوارد الى الاقسام
٤	متابعة
٥	تسليم بريد الموظفين
٦	مغرفة (استقبال مراجعين)

قائمة نشاطات قسم الوارد

شكل رقم ١٣٠

خريطة توزيع الاعمال	الادارة : القسم : قسم الوارد	توزيع الاعمال	المالي النتيجة	اعمال احمد شاكر	وافق عليها : مستام صبر	التاريخ : ١٤٣٥/٨/٢٥	رقم النشاط
الاسم : الوظيفة : الاعمال	الاسم : الوظيفة : الاعمال	الاسم : الوظيفة : الاعمال	الاسم : الوظيفة : الاعمال	الاسم : الوظيفة : الاعمال	الاسم : الوظيفة : الاعمال	الساعات / الاسبوع	الساعات / الاسبوع
١	استلام وقيد البريد الحكومي	١٤	استلام وقيد البريد الحكومي	١٣	استلام وقيد البريد الحكومي	١٣	١
٢	استلام وقيد بريد الشركات	٤	استلام وقيد بريد الشركات	٤	استلام وقيد بريد الشركات	٤	٢
٣	تسليم البريد الوارد الى الاقسام	٨	تسليم البريد الوارد الى الاقسام	٨	تسليم البريد الوارد الى الاقسام	٨	٣
٤	تسليم بريد المواطنين	٧	تسليم بريد المواطنين	٧	تسليم بريد المواطنين	٧	٤
٥	تسليم بريد المواطنين	٢	تسليم بريد المواطنين	٢	تسليم بريد المواطنين	٢	٥
٦	استقبال مراجعيني	١٢	استقبال مراجعيني	٦	استقبال مراجعيني	٦	٦
٦٠	المجموع	٦٠	٦٠	٦٠	٦٠	٦٠	٦٠

شكل رقم ١٣١٣ نموذج خريطة توزيع الاعمال المقترحة لقسم الوارد

تقرين رقم (١١)

يعمل عبد الله بن صالح وعبد العزيز محمود ، في قسم التوظيف التابع لإدارة شؤون الموظفين في مصلحة ما ، وذلك على وظيفة مدقق تشكيلات في المرتبة السادسة ، وبعد إجراء دراسة للأعمال التي يقومان بها ، اتضح ما يلي :

أولاً : يعمل عبد الله بن صالح بمعدل (٣٠) ساعة في الأسبوع ، على النحو الآتي :

- ١ — إعداد قرارات التعيين والترقية والنقل والفصل ، بمعدل ١٠ ساعات في الأسبوع .
- ٢ — إعداد الكتابات اللازمة لبعض المعاملات التي لم تكتمل ، بمعدل ٥ ساعات في الأسبوع .
- ٣ — تسجيل القرارات على البطاقات والسجلات ، وبيانات الشواغر ، بمعدل ٥ ساعات في الأسبوع .
- ٤ — متابعة إجراءات الوظائف الشاغرة المرفوعة لديوان الخدمة المدنية ، بمعدل ٢,٣٠ ساعة في الأسبوع .
- ٥ — متابعة المعاملات في قسم النسخ ، بمعدل ٢,٣٠ ساعة في الأسبوع .
- ٦ — حفظ صور المعاملات بالملفات ، بمعدل ٢,٣٠ ساعة في الأسبوع .
- ٧ — الرد على استفسارات المراجعين ، بمعدل ٢,٣٠ ساعة في الأسبوع .

ثانياً : يعمل عبد العزيز محمود بمعدل (٢٥) ساعة في الأسبوع ، على النحو الآتي :

- ١ — إعداد قرارات التعيين والترقية والنقل والفصل ، بمعدل ٧,٣٠ ساعة في الأسبوع .
- ٢ — تسجيل القرارات على البطاقات والسجلات ، وبيانات الشواغر ، بمعدل ٥ ساعات في الأسبوع .
- ٣ — إعداد الكتابات اللازمة لبعض المعاملات التي لم تكتمل إجراءاتها ، بمعدل ٥ ساعات في الأسبوع .
- ٤ — متابعة المعاملات في قسم النسخ ، بمعدل ٢,٣٠ ساعة في الأسبوع .
- ٥ — حفظ صور المعاملات بالملفات ، بمعدل ٢,٣٠ ساعة في الأسبوع .
- ٦ — الرد على استفسارات المراجعين ، بمعدل ٢,٣٠ ساعة في الأسبوع .

المطلوب :

تفريغ بيانات الأعمال لـ عبد الله بن صالح ، وعبد العزيز محمود على نماذج جدول أعمال الموظف الأسبوعية (قائمة الواجبات) ، وإعداد خريطة توزيع الأعمال الحالية ، والمقترحة لها ، مع مراعاة إعادة توزيع الأعمال بينهما بالتساوي .

تمهين رقم (٢)

أحمد صالح وسالم مرزوق ، موظفان يعملان في قسم الشؤون المالية على وظيفة محاسب في المرتبة الخامسة ؛ في وزارة ما . وبعد إجراء دراسة للأعمال التي يقومان بها اتضح ما يلي :

أولاً : يعمل أحمد صالح بمعدل (٢٢) ساعة في الأسبوع ، وذلك على النحو الآتي :

- ١ — إجراء قيود في دفاتر محاسبية ، بمعدل ٤ ساعات في الأسبوع .
- ٢ — مراجعة أوامر الصرف ، بمعدل ٥ ساعات في الأسبوع .
- ٣ — إعداد أوامر الصرف ، بمعدل ٣,٣٠ ساعة في الأسبوع .
- ٤ — إعداد الجداول الشهرية ، بمعدل ٣ ساعات في الأسبوع .
- ٥ — تسديد الحسميات والعهد ، بمعدل ٣ ساعات في الأسبوع .
- إعداد الاضابير ، بمعدل ٣,٣٠ ساعة في الأسبوع .

ثانياً : يعمل سالم مرزوق ، بمعدل (٣٢) ساعة في الأسبوع ، وذلك على النحو الآتي :

- ١ — إجراء قيود في دفاتر محاسبية ، بمعدل ٤ ساعات في الأسبوع .
- ٢ — إعداد أوامر الصرف ، بمعدل ٣,٣٠ ساعة في الأسبوع .
- ٣ — مراجعة أوامر الصرف ، بمعدل ٥ ساعات في الأسبوع .
- ٤ — إعداد الجداول الشهرية ، بمعدل ٣,٣٠ ساعة في الأسبوع .
- ٥ — إعداد الاضابير ، بمعدل ٧ ساعات في الأسبوع .
- ٦ — القيد في دفتر اليومية ، بمعدل ٥ ساعات في الأسبوع .
- ٧ — تسديد الحسميات والعهد ، بمعدل ٤ ساعات في الأسبوع .

المطلوب :

تفريغ بيانات الأعمال لـ أحمد صالح وسالم مرزوق على نماذج جدول
أعمال الموظف الأسبوعية (قائمة الواجبات) ، وإعداد خريطة توزيع الأعمال
الحالية والمقترحة لهما ، مع مراعاة إعادة توزيع الأعمال بينهما بالتساوي .

الفصل الثالث عشر

تصميم المكتب

- تمهيد
- مفهوم تصميم المكتب .
- أهداف دراسة تصميم المكتب .
- مبادئ تصميم المكتب .
- اختيار موقع الادارات .
- تخطيط الترتيب الداخلي للمكتب .
- من يدرس الترتيب الداخلي للمكتب ؟ ومتى ؟
- خطوات تخطيط الترتيب الداخلي للمكتب .
- المقاييس النموذجية في ترتيب المكتب .
- المكتب المفتوح .
- المكاتب الخاصة .
- غرفة الاستقبال .
- غرفة الاجتماعات .
- خريطة تصميم المكتب الاجرائية .
- أهداف الخريطة .
- كيفية إعداد الخريطة .
- مثال توضيحي .

الفصل الثالث عشر

تصميم المكتب Office Layout

تمهيد :

المكتب هو المكان الذي يعمل فيه الموظفون القائمون بالأعمال الكتابية ، ورؤسائهم والمشرفون على أعمالهم . وهو مركز الاتصالات في المنظمة ، فإليه يوجه بريد المنظمة ، ومنه يخرج صناديقها ، وعن طريقه يتم اتصال الجمهور بها ، وبه تحفظ سجلاتها ومستنداتها وهو مركز الجهاز الإداري وجهاز الرقابة في المنظمة .

وللمكتب وظائف متعددة ، ومن أهم تلك الوظائف : تأمين الاتصالات الداخلية بين الإدارات والأقسام المختلفة التابعة للمنظمة ، وتأمين الاتصالات الخارجية التي تتم بين المنظمة والمنظمات الأخرى ، وبين المنظمة وجمهور المستفيدين ، وتزويد الإدارة العليا بالمعلومات والاحصائيات اللازمة لإدارة العمل واتخاذ القرارات ، ويشترط أن تكون تلك المعلومات مرتبة بصورة ملائمة ، وجاهزة في الوقت المناسب .

ومن الواضح أن المكاتب لا تقوم بإنتاج البضائع والسلع ، وإنما تقوم بتقديم الخدمات ، وقد أخذت هذه الخدمات تتوسع باستمرار في السنوات الأخيرة ، وذلك ناتج عن الزيادة الكبيرة في الخدمات التي أصبحت تؤديها الحكومة لأفراد المجتمع ، وعن التوسع في نشاطات وأعمال القطاع الخاص . وقد أصبح الاهتمام كبيراً بالمكاتب ، في السنوات الأخيرة ، وبذلك وتبدل محاولات جديدة لاصلاحها ، وذلك بهدف أداء الخدمات التي تؤديها المكاتب ، بأكثر كفاءة ، وأقل تكاليف ، سواء في الإدارة الحكومية ، أو في المنشآت الخاصة .

مفهوم تصميم المكتب :

يقصد بدراسة تصميم المكتب أنها دراسة خطة ترتيب المكتب . وتبين الخطة مواقع الادارات والأقسام وترتيبها في المنظمة ، وأماكن الموظفين ، والأثاث ، والآلات المكتبية داخل كل إدارة أو قسم ، مع التأكد من توفر الظروف المناسبة في محيط العمل .

ويعرف تصميم المكتب (Office Layout) بأنه « ترتيب الآلات ضمن المساحة المتوفرة في أرضية المكتب⁽¹⁾ » . ويلاحظ بأن هذا التعريف يركز على ترتيب الآلات في المكتب إلا أن التصميم يشمل عناصر أخرى هامة غير الآلات ، فهو يشمل ترتيب أماكن عمل الموظفين ، والأثاث ، وغيرها من مستلزمات المكاتب .

ولتصميم المكتب أهمية كبيرة وذلك لأنه يؤثر على : سير العمل في المنظمة ، وعلى الاستفادة القصوى من مساحة المكتب ، وعلى راحة الموظفين ورضاهم عن محيط العمل ، وفي إعطاء الزائرين فكرة حسنة عن المنظمة .

وفي كثير من الأحيان ، فإن مبنى المنظمة يصمم ، قبل بنائه ، ليتلاءم مع خطة ترتيب المكاتب التي ستبني فيها . وفي هذه الحالة فإن المنظمة لن تواجه مشاكل في ترتيب المكاتب بعد الانتهاء من إقامة المبنى . ولكن مشاكل الترتيب تكون كبيرة ، عندما نحاول أن نرتب مكاتب المنظمة في مبنى لم ينشأ

(1) C. Littlefield and Frank Rachel, *Office and Administrative Management* (Third Printing), Englewood cliffs, Prentice-Hall, Inc., 1963, p. 341.

— Office Layout may be defined as the "arrangement of equipment within available floor space".

أساساً ليتلاءم مع حاجات المنظمة ومكاتها ، فمساحة وحجم المنى تكون محدودة وتتحكم فى الترتيب الذى سيتبع . ولذا فإن علينا فى تلك الحالة ، أن نرتب الإدارات والأقسام حسب الفراغ المتوفر لدينا . إلا أنه فى كلتا الحالتين ، فلا بد من إتباع قواعد وإرشادات محددة عند وضع خطة ترتيب المكتب ، وتدعى هذه القواعد مبادئ تصميم المكتب .

أهداف دراسة تصميم المكتب

تعتبر دراسة تصميم المكتب من أدوات تبسيط الأعمال . ويهدف الموظفون المشتركون فى برنامج تبسيط الأعمال على كيفية إجراء دراسة تصميم

المشاركين فى برنامج تبسيط الأعمال على كيفية إجراء دراسة تصميم المكتب ، لأنها تفيد فى الكشف عن التنقلات غير الضرورية للموظفين التى تحدث أثناء قيامهم بالأعمال : كترك الموظفين مكاتبهم والانتقال - من حجرة إلى أخرى لانتهاء إجراءات المعاملات . وتبين أيضاً حالات اللبس والدوران فى المعاملات (Backtracking) والخطوات غير الهامة فى الإجراءات .

وبوجه عام ، فإن دراسة تصميم المكتب تهدف إلى تحقيق الأهداف التالية: (١)

١ - سير العمل فى اتجاه واحد وبشكل متسلسل :

يراعى عند ترتيب مكاتب الموظفين داخل كل إدارة أو قسم ، وترتيب الإدارات والأقسام المرتبطة فى القيام ببعض الأعمال المشتركة ، أن ينساب العمل من موظف إلى موظف آخر ، ومن إدارة إلى إدارة

(1) C. Littlefield and Frank Rachel, Op. Cit., pp. 342 - 344.

أخرى ، ومن قسم إلى قسم آخر ، في نفس الاتجاه ، وفي خط مستقيم (قدر الامكان) حتى يتم إنجازها . إذ يؤدي عدم سير الأعمال في اتجاه واحد ، وبشكل متسلسل إلى تأخير إنجازها ، وإلى ضياع قسم كبير من أوقات الموظفين في التنقل من مكتب إلى مكتب آخر لأجل البحث عن الأوراق ، وهناك احتمال تأخير (الأوراق) على مكاتب بعض الموظفين ، وإحتمال فقدانها .

إن سير الأعمال في اتجاه واحد ، وبشكل متسلسل ، يؤدي إلى سرعة إنجازها ، فالأوراق تمر في طريق قصيرة ، وتنتقل أحياناً من موظف إلى موظف آخر منأولة ، وبدون الحاجة إلى المراسلين والفراشين ، وهذا يمكن القيام بالأعمال بأسرع وقت ، وبأقل تكاليف .

٢ - الاستفادة القصوى من مساحة المكتب :

عند تصميم المكتب ، فإن تحقيق أكبر إستفادة من أرضية ومساحة المكتب تعتبر أهم هدف من أهداف التصميم ، فالمنهى سواء أكان ملكاً للمنظمة أو مستأجراً لها ، يعتبر تكلفة مالية تضاف إلى التكاليف الأخرى التي تتحملها المنظمة . وبراعى عند تقسيم مساحة المكتب أن يتلاءم التقسيم مع وظائف الموظفين ، ومع تسلسل الأعمال في المنظمة ، وأن يكون المكان المخصص لكل موظف مناسباً ومتسعاً .

٣ - راحة الموظفين :

يجب توفير ظروف العمل المادية المناسبة للموظفين في المكاتب . فالبيئة المادية المناسبة كتوفير الاضاءة الكافية ، والتهوية والتكييف والتدفئة المناسبة ، والعناية بنظافة المكتب ، والاقلال من

الضوضاء ، تؤدي إلى راحة الموظفين أثناء قيامهم بأعمالهم وإلى شعورهم بالرضا عن أعمالهم ، وإلى زيادة إنتاجهم في تلك الأعمال .

٤ — سهولة الاشراف على الموظفين :

يراعى عند وضع خطة الترتيب الداخلي للمكتب أن تسهل مهمة الرئيس الاداري في الاشراف على رؤسائه . ومن الترتيبات المتبعة في مكاتب بعض المنظمات ، هي ترتيب مكاتب الموظفين بحيث تتجه أنظارهم في نفس الاتجاه ، بحيث يجلس المشرف معهم في نفس المكتب ، وفي مكان خلفي منه .

٥ — إعطاء الزوار وجمهور المتفعين إنطباعاً حسناً عن المكتب :

ينبغي أن يكون تصميم المكتب ملائماً ومنسقاً بحيث يؤدي إلى تحسين المظهر العام للمكتب . فالترتيب الجيد للمكتب ، يعطي الزوار وجمهور المتفعين فكرة طيبة عن المنظمة .

٦ — مرونة التصميم وسهولة تعديله :

تحدث بعض التغيرات في المنظمة التي تستدعي تعديل التصميم وترتيب المكاتب فيها ، ولذا فإنه ينبغي أن يكون التصميم مرناً وقابلًا للتعديل لمواجهة الظروف الطارئة بحيث يتم التعديل بأقل مجهود وتكلفة .

٧ — تجنب إبتعاد الموظفين عن مكاتبهم :

إن التصميم الجيد للمكتب يقلل من فرص إبتعاد الموظفين عن أماكن عملهم ، لأن إبتعادهم يؤدي إلى إضاعة وقتهم وجهودهم . ويمكن تحقيق ذلك (التقليل من إبتعاد الموظفين عن مكاتبهم)

بوضع المعدات والأجهزة المكتبية التي يحتاج إليها الموظف قريبة منه ، وفي متناول يديه ، وبذلك فإنه لا يحتاج إلى الاعتماد كثيراً عن مكتبه .

مبادئ تصميم المكتب

إهتم المفكرون ، في السنوات الأخيرة ، بدراسة تصميم المكتب ، بعد أن كان التركيز منذ بداية هذا القرن يدور حول التصميم العلمي لمباني المصنع وذلك تحمياً مع دعوة الأستاذ فردريك تايلور الذي نادى باتباع الأسلوب العلمي في الإدارة .

وقد حاول المهتمون بتنظيم وإدارة المكاتب إدخال المبادئ والإرشادات التي نجمت في تصميم المصانع بعد تعديلها بما يناسب ظروف المكتب . وإننا نجد في كتب التنظيم والإدارة ، العديد من المبادئ والإرشادات التي نجمت من خبرات العديد من المنظمات في القطاعين الخاص والعام ، وقد أصبحت بعض تلك المبادئ مشهورة بحيث يحتم مراعاتها عند إجراء أية دراسة لتصميم المكتب . ومن الإرشادات والمبادئ الهامة في مجال تصميم المكتب ما يلي :^(١)

- ١ - يجب ترتيب المكاتب بحيث يسير العمل في خط مستقيم ، وفي اتجاه واحد ، ويجب أن لا يكون هناك مجال للرف أو الدوران في المعاملات والانتقال غير الضروري للموظفين .
- ٢ - يجب تجميع الموظفين ، الذين تربطهم ببعضهم روابط عمل وثيقة ، ووضعهم بجانب بعضهم ، وبشكل متقارب .
- ٣ - يجب توزيع مساحة المكتب حسب متطلبات العمل وراحة الموظفين ، ولذا فإنه يجب أن يخصص المكان الهادي الذي تتوفر فيه أحسن

(1) C. Littlefield and F. Rachel, Op. Cit., pp. 344 - 345.

- إضاءة وتهوية للأعمال التي تتطلب مزيداً من التركيز والاهتمام .
- ٤ — يجب ترتيب مكاتب الموظفين (الماصات) ، بحيث يكونون جميعاً ينظرون في اتجاه واحد ، ويجب تلاقي وجود موظفين مواجه أحدهم للآخر أثناء العمل .
- ٥ — يستحسن وضع مكاتب المشرفين والرؤساء الإداريين خلف مكاتب رؤسهم لكي تسهل مهمة رقابة الموظفين في مكان العمل ، ول يقل لفت نظر الموظفين وتطلعهم نحو مكتب المشرف لمعرفة الأشخاص الزائرين ، ولتركيز إنتباههم على أعمالهم .^(١)
- ٦ — يجب ترتيب مكاتب الموظفين بحيث لا تكون قريبة جداً من مصادر التدفئة والتبريد ، ولا تكون في مجال (أو مجرى) التيارات الهوائية القوية ، وليست قريبة من الشبائيك المظلة على الشوارع المزدهمة ، ولا مواجهة لمصادر النور الوهاجة .
- ٧ — يجب تزويد جميع مكاتب الموظفين بالإضاءة والتهوية والتبريد المناسبة .
- ٨ — يستحسن أن يكون الأثاث والأجهزة والآلات المستخدمة في المكاتب موحدة (من مقاسات وأنواع واحدة) فالتوحيد يفيد في إعطاء مظهر متناسق للمكتب ، ويؤدي إلى مزيد من المرونة عند الاستعمال .
- ٩ — يجب أن تكون الممرات الجانبية بين مكاتب الموظفين واسعة بحيث تسمح للموظفين بالمرور بدون الاصطدام بالموظفين الآخرين .
- ١٠ — يجب أن تكون نوافير المياه (البرادات) والحمامات على مقربة من مكاتب الموظفين .

(2) George Terry, Office Management and Control, Homewood, Richard Irwin, 1963, p. 343.

١١- يجب وضع الملفات والأجهزة ، قريبة جداً ، من الموظفين الذين يستخدمونها .

١٢- يجب أن يدرس مبنى المكتب دراسة وافية ، وأن يؤخذ بعين الاعتبار إمكانات التوسع في المستقبل من ناحية زيادة عدد الموظفين ، أو استخدام الآلات والأجهزة الحديثة .

إختيار موقع الادارات :

هناك مبادئ وقواعد تحدد إختيار مواقع الادارات والأقسام في المنظمة . ويعتمد إختيار الموقع على طبيعة العمل ، وعلى علاقة كل إدارة وقسم بالادارات والأقسام الأخرى . ومن المبادئ الواجب مراعاتها عند وضع خطة ترتيب مكاتب الادارات والأقسام في المنظمة . يلي :

١ - الادارات المرتبطة بالأعمال :

يجب إختيار أمكنة متقاربة للادارات والأقسام المتشابهة ، والتي ترتبط أعمالها بعضها ببعض أو تحتاج إلى تبادل البيانات والمعلومات فيما بينها .

٢ - مراكز الخدمات :

يجب إختيار أمكنة متوسطة ومناسبة لمكاتب الخدمة المركزية في المنظمة ، بحيث تكون تلك المكاتب قريبة جداً من الادارات والموظفين الذين يستفيدون منها . ومكاتب الخدمة المركزية هي تلك المكاتب التي تقدم خدمات معينة للادارات والأقسام الأخرى كأقسام الطباعة ، وأقسام الأوراق والملفات وغيرها (مراكز الاتصالات الادارية) .

٣ - الادارات الكثيرة الزوار :

يجب إختيار مواقع الادارات الكثيرة الزوار ، أو التي لها علاقة مع جمهور المستفيدين من خارج المنظمة ، أقرب ما يمكن من المدخل الرئيسي لمنى المنظمة . وبذلك يستطيع الزوار الوصول إلى تلك الادارات بسرعة ، ويمكن ثلاثي وصول الضوضاء والأصوات العالية الناشئة عن حديثهم ، إلى موظفي الادارات الأخرى مما يؤدي ، أحياناً ، إلى صرف نظر الموظفين عن أعمالهم ، وصعوبة تركيزهم على تلك الأعمال .

٤ - الادارات الكثيرة الضوضاء :

يجب إختيار مواقع بعيدة ومنعزلة عن باقي إدارات المكتب ، للادارات التي تحدث فيها ضوضاء أو تستخدم آلات لها ضجيج وأصوات عالية . ويجب وضع تلك الآلات في غرف مجهزة بمواد عازلة للصوت لكي لا يصل ضجيجها إلى الأقسام الأخرى . ومن الأمثلة على الآلات التي لها صوت مرتفع وضجيج ، آلات النسخ ، والتفقيب ، وآلات المطابع .

٥ - الادارات السيئة الترتيب أو المظهر :

يجب إختيار أماكن بعيدة عن أنظار الزوار أو جمهور المتفرجين للادارات أو المكاتب التي لا تكون مرتبة أو نظيفة بشكل دائم وذلك بحكم طبيعة أعمالها ، ومن أمثال تلك المكاتب ، مكاتب غرف النسخ ، وأماكن تسليم البضائع والمخازن وغيرها . والهدف من وضع تلك المكاتب بعيداً عن أنظار الزوار حتى لا تكون فكرة غير حسنة عن ظروف العمل في المنظمة وعن كفاءتها .

٦ - المكاتب الخاصة :

يجب إختيار مواقع المكاتب الخاصة للمدراء ولكبار الموظفين بحيث يكون من السهل عليهم الاشراف على مرؤوسهم ، وبحيث لا تعجب الضوء عن الادارات الأخرى ، أو تعقد مشكلة التهوية فيها . ويستحسن وضع مكاتب المدراء بعيداً عن الزائرين ، بحيث لا يكون الوصول إليها مباشرة ، كما يجب أن يكون مكتب السكرتير مجاوراً لمكتب رئيسه . ويجب تخصيص مكاتب خاصة للموظفين الذين تقتضي طبيعة أعمالهم التركيز والهدوء والسرية .

ويستحسن كتابة أسماء الادارات والأقسام في أماكن بارزة ، وبشكل واضح ، بحيث تسهل مهمة الزوار وجمهور المستفيدين في الوصول إلى تلك الادارات بسرعة ، وبدون إزعاج موظفي الادارات الأخرى بالسؤال عنها . ويجب تخصيص غرف لانتظار الزائرين وتبئة وسائل الراحة في تلك الغرف .

تخطيط الترتيب الداخلي للمكتب :

يوضح التصميم الداخلي للادارة ، الخطة المتبعة في ترتيب أماكن الموظفين ، وأماكن قطع الأثاث ، والآلات المكتبية الأخرى . وحيث أن لترتيب المكتب أهمية كبيرة ، لذا فإنه يجب مراعاة مبادئ التصميم العلمي للمكتب (سبقت الإشارة إليها) عند وضع خطة الترتيب .

من يدرس الترتيب الداخلي للمكتب ؟ ومتى ؟

قبل وضع خطة الترتيب ، فلا بد أولاً من تحديد من يقوم بهذه المهمة ، وهي وضع خطة الترتيب المناسبة للمكتب . وبالنسبة لهذا الموضوع ، فإن

هناك عدة جهات توكل إليها مهمة التخطيط . ففي بعض المنظمات توكل المهمة إلى المدير الإداري للمنظمة ، فهو يقوم بوضع الخطوط العريضة للترتيب الذي يراه مناسباً للإدارة ، وفي بعض الحالات يقوم بوضع التفاصيل . أما في المنظمات التي توجد فيها وحدة للتنظيم والإدارة أو وحدة للتخطيط ، فإن المدير الإداري يفوض أمر وضع تفاصيل خطة الترتيب إلى خبير مختص من إحدى هاتين الوحدتين . ويقوم الخبير المختص بالانصال برؤساء الإدارات والأقسام ، ويوضح تفاصيل خطة ترتيب المكاتب وفي المنظمات التي لا توجد فيها وحدة للتنظيم والإدارة أو وحدة للتخطيط فإن المدير الإداري يفوض أمر تخطيط الترتيب الداخلي للمنظمة إلى أحد الموظفين من ذوي الخبرة والاهتمام في هذا المجال . وفي جميع الحالات ، فإنه يجب على من يقوم بوضع خطة ترتيب المكاتب ، أن يناقش رؤساء الإدارات والأقسام في الترتيب الحالي ، وفي خطة الترتيب المقترحة ، فمناقشتهم تؤدي إلى الحصول على إقتراحات قيمة بخصوص الترتيب الداخلي للمكاتب .

أما بخصوص متى يجب دراسة الترتيب الداخلي للمنظمة ؟ فإن الحاجة تستدعي إجراء الدراسة ، عندما تكون هناك حالات تتطلب إجراء تغيير على الترتيب الداخلي للمنظمة ، ومن تلك الحالات :^(١)

١ - عندما تحدث تغييرات على الإجراءات المتبعة في المنظمة :

فالتغييرات في الإجراءات تستوجب إجراء تغييرات في ترتيب المكاتب ، وفي الموظفين الذين يقومون بإنجاز خطوات الإجراءات ، وفي إدخال ، أحياناً ، آلات وأجهزة جديدة لتسهيل مهمة تنفيذ الأعمال .

(1) C. Littlefield and F. Rachel, Op. Cit., p. 347.

٢ - عند حدوث زيادة أو نقصان في عدد الموظفين :

عند زيادة عدد الموظفين في قسم من الأقسام فإن ذلك يستوجب زيادة المساحة المكتبية المخصصة للقسم ، وبالتالي إعادة ترتيب مكاتب هذا القسم والأقسام الأخرى المجاورة ، وعكس ذلك يحدث عند تخفيض عدد موظفي قسم من الأقسام .

٣ - عدم ملائمة الترتيب الحالي لأعمال المكتب :

فقد يحدث أن يكون الترتيب الحالي قد وضع منذ عدة سنوات ، ولم يتغير بعد ذلك ، وأصبحت المساحة المخصصة للمكاتب غير كافية ، أو قد تظهر عيوب في الترتيب الحالي للمكتب تستوجب دراسته ، ووضع خطة جديدة لترتيبه .

وتجدر الإشارة هنا إلى أن العديد من المنظمات تتبع سياسات محددة بخصوص ترتيب المكاتب فيها . فتراجع خطة الترتيب فيها مرة كل سنتين أو ثلاث سنوات ، لأجل إكتشاف نقاط الضعف في الترتيب الحالي ، ولوضع خطة لترتيب أفضل للمكاتب . فالمنظمة أشبه ما تكون بالكائن الحي الذي ينمو ويتطور باستمرار ، ولذا يجب إجراء التغييرات المناسبة على ترتيب المكاتب فيها لتلائم التطورات التي تحدث في المنظمة .

خطوات تخطيط الترتيب الداخلي للمكتب

تمر عملية تخطيط المكتب في الخطوات التالية وهي :

١ - مراجعة الإدارة العليا :

قبل البدء بإجراء دراسة للتخطيط الداخلي للمكتب ، فإنه يجب

مراجعة الادارة العليا في هذا الشأن (يراجع الادارة العليا المدير الاداري ، أو المحلل الاداري^(١) ، أو الموظف الذي أوكلت إليه مهمة إجراء الدراسة) ، والهدف من المراجعة هو للاطلاع على رأي الادارة العليا بخصوص المقاييس الواجب مراعاتها عند توزيع مساحة المكتب على الموظفين من كافة المستويات وأخذ رأيها أيضاً بخصوص المكاتب (الماصات) والخزائن والكراسي التي سيزود بها الموظفون . وإن وجود مقاييس تساعد كثيراً المخطط أثناء عملية التخطيط ، وتؤدي إلى معاملة جميع الموظفين في المنظمة معاملة موحدة ، وتظهر ترتيب مكاتب المنظمة بشكل منسق وجميل .

وعند مراجعة الادارة العليا بخصوص تخطيط المكاتب ، فإنه من المستحسن أن يبحث معها الخطة التي ستنفذها في المستقبل في تلك المنظمة بخصوص التوسعات أو الانكماشات التي ستحدث على المنظمة ، كإضافة إدارات وأقسام جديدة إلى المنظمة ، أو وجود خطة لتطبيق اللامركزية بخصوص بعض الأعمال ، أو وجود خطة لزيادة الانتاج زيادة كبيرة ما يتبع ذلك من زيادة في عدد الموظفين . فأخذ فكرة عن خطة العمل بالنسبة للمنظمة في المستقبل تفيد في تخطيط الترتيب الداخلي للمكتب ، لأن أية زيادة في عدد الموظفين لابد وأن تتبعها زيادة في مساحة المكتب .

٢ - جمع المعلومات :

وتشمل هذه المرحلة جمع الحقائق والمعلومات ، بشكل تفصيلي ، من كبار الموظفين ، ورؤساء الأقسام ومن الموظفين التنفيذيين . وتجمع المعلومات عن مساحة المكاتب ، وعدد

(١) أو المستشار الاداري .

الموظفين ، والأجهزة والآلات المستخدمة في المكاتب ، وغير ذلك من المعلومات اللازمة لتخطيط المكتب . وتتضمن ، بوجه عام ، جمع معلومات حول الأمور التالية :

- الهدف من إجراء الدراسة التخطيطية للمكتب .
- تصميم المبنى ، والتعرف على مساحته ، وعدد غرفه ، والحصول على رسم تخطيطي على مقياس معين للمبنى .
- عدد الموظفين المطلوب إستيعابهم في ذلك المكان (المكتب) .
- الأعمال التي يقوم بها الموظفون ، وإعداد خرائط سير الأعمال في تلك المكاتب .
- الآلات والأجهزة والأدوات المستخدمة في المكتب .
- قوة تحمل أرضية الغرف في المبنى ، وعلو السقف ، وسعة وإرتفاع الأبواب .
- أمكنة الحمامات ، والشبابيك ، والأدراج .
- الإضاءة والتجهيد والتدفئة في المبنى .

ويقوم المحلل الإداري (أو الشخص الذي فوض بإجراء الدراسة) بتسجيل هذه المعلومات ، وإعداد الجداول والخرائط اللازمة للدراسة . ويناقش المحلل الإداري ، رؤساء الإدارات والأقسام في الخطوة الحالية المتبعة في المكتب ، وفي خطة تقسيم مساحة المكتب في المستقبل ، ولاسيما بخصوص حاجتهم من مساحة المكتب وتفيد هذه المناقشة في التعرف على حاجاتهم الحقيقية ، وفي معرفة آرائهم في هذا المجال ، كما أن لها فوائد سيكولوجية أخرى ، وهي إشعار هؤلاء الرؤساء بأن المنظمة تستشورهم عند إجراء أية تغييرات في

المنظمة ، وهذا مما يؤدي إلى زيادة تعاونهم ، ويقلل من مقاومتهم عند إدخال التغييرات المقترحة في المستقبل .

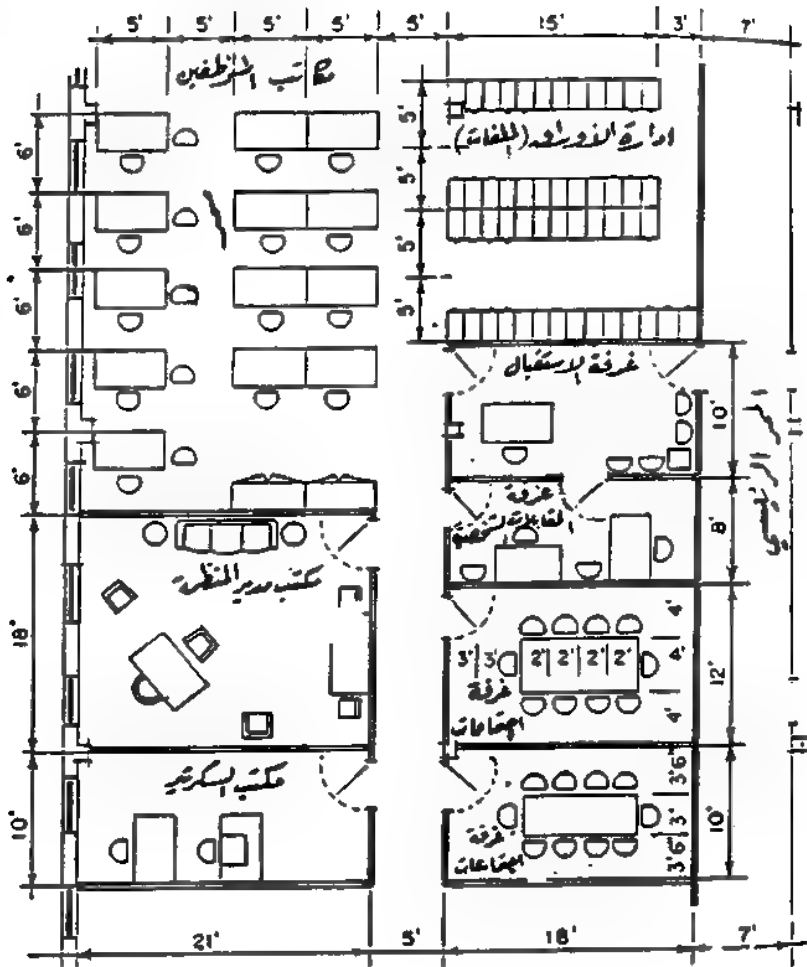
٣ - إعداد رسم تخطيطي للمبنى :

يُحضر مخطط للمبنى على مقياس معين (٢ سم للمتر الواحد ، أو ١/٤ بوصة للقدم الواحد) ويمكن الاستعانة بخارطة تصميم المبنى لتحقيق هذا الغرض والمخطط ما هو إلا رسم بياني يوضح المساحة المتوفرة للمكاتب ، وما يوجد في ذلك المبنى من عوامل تؤثر على ترتيب المكان ، مثل الجدران ، والأبواب والشبابيك ، والأعمدة ، والدرج ، والطوابق وغير ذلك ، ويساعد المخطط في عملية إعداد التخطيط المناسب للمكاتب في المبنى .

٤ - وضع خطة أولية (تجريبية) لترتيب المكاتب :

تقطع (أو تحضر) نماذج وأشكال من الورق المقوى الملون (Templates) تمثل قطع الأثاث والمعدات المكتبية الأخرى ، وتكون مصغرة بنفس نسبة مقياس الرسم المستخدمة (١/٤ بوصة للقدم الواحد) وتعطى أرقاماً لمعرفتها ، ثم ترتب النماذج (التي تمثل قطع الأثاث والمعدات المكتبية) على الرسم التخطيطي (البياني) للمبنى ويعاد ترتيبها عدة مرات إلى أن يتم التوصل إلى أفضل ترتيب للمكاتب في المبنى وهنا فإنه يتم وضع خطة أولية لترتيب المكاتب ، وبعبارة أخرى ، خريطة أولية لترتيب (تصميم) المكاتب . ويواهى عند وضع خطة ترتيب المكاتب مبادئ تصميم المكاتب التي ذكرناها سابقاً .

ويوضح الشكل رقم (١٣ - ١) تصميم نموذجي بالمقاييس لمكاتب منظمة ما ، ويبين المكاتب الرئيسية في المنظمة ، كمكتب مدير المنظمة ،



شكل رقم ١٣ / تصميم نموذج المجلس الكتابي منظمة ما
(وقد وضعت عليه نماذج تمثل مكان المطالعين ووزارة المغات)

ومساعدته ، وغرف الاجتماعات ، والمقابلات الشخصية ، والاستقبال ، وأماكن الأوراق (الملفات) ومكاتب الموظفين .

• - أخذ الموافقة على خطة الترتيب المقترحة :

بعد إعداد خطة الترتيب الأولية للمكتب ، فإنه يجب عرضها على رؤساء الإدارات والأقسام من جميع المستويات في المنظمة لأجل إطلاعهم على الخطة المقترحة ، والاستماع إلى آرائهم في هذا الخصوص . ويمكن إجراء بعض التغييرات على الخطة المقترحة لترتيب المكاتب نتيجة للاستماع إلى آراء هؤلاء الرؤساء . وبعد أخذ موافقة جميع الجهات المعنية على الخطة المقترحة ، فإن الخطة ترسل بكاملها إلى الإدارة العليا مرفقة بخطاب يبين أن جميع الجهات قد أطلعت عليها ، وأبدت موافقتها على الترتيب المقترح . وبلى ذلك موافقة الإدارة العليا على الخطة المقترحة وهي روتينية في معظم الأوقات .

٦ - التنفيذ :

بعد موافقة الإدارة العليا على خطة ترتيب المكاتب المقترحة فإن الخطوة التالية هي التنفيذ . ويتم التنفيذ باختيار الوقت المناسب لإعادة ترتيب المكاتب في نفس المبنى ، أو الانتقال إلى مبنى آخر . ويفضل أن يتم الانتقال في وقت تكون فيه الأعمال قليلة في المنظمة ، وفي أيام العطلة الرسمية لها .

ونقل الأثاث ، والأجهزة المكتبية ، وترتب في الأماكن المخصصة لها حسب الخطة ، ويغير الرؤساء الإداريون والموظفون بالأماكن الجديدة المعدة لهم . ويدلون ، فيما بعد ، بالعمل في الأماكن

الجديدة المعدة لهم حسب خطة ترتيب المكتب المعتمدة من الادارة العليا .

المقاييس النموذجية في ترتيب المكتب

يعتمد حساب متطلبات مساحة المكتب على عوامل متعددة منها ، حجم الأثاث والآلات المستخدمة في المكاتب ، وشكل المبنى الذي سترتب فيه المكاتب ، وأماكن وجود الأعمدة ، والأبواب ، والنبايك ، والدرج ، والحمامات وغيرها من العوامل التي تؤثر على ترتيب المكاتب .

ونتيجة للحبرات والتجارب في مجال تصميم المكتب ، فقد أصبحت هناك مقاييس نموذجية متفق عليها في معظم المنظمات . وتحدد هذه المقاييس المساحات الواجب تخصيصها للموظفين في كافة المستويات الادارية والتنفيذية .

وسنذكر ، فيما يلي ، قائمة تبين المقاييس النموذجية لمساحات المكاتب للموظفين في كافة المستويات الادارية والتنفيذية وهي كما يلي :^(١)

المساحة النموذجية للمكتب بالأقدام المربعة

الوظيفة

٤٠٠ قدم مربع
٣١٠ أقدام مربعة
٢٠٠ قدم مربع
١٠٠ قدم مربع
٧٥ قدم مربع

مدير عام المنظمة (المدير التنفيذي)
مدير الادارة
المدير في الادارة الوسطى
المشرف (رئيس القسم)
الموظف التنفيذي (الكاتب)

(1) Littlefield and F. Rachel, Op. Cit., p. 351.

وعند وضع خطة تصميم للمكتب فيجب أن تترك مساحات كافية للممرات، لتسهيل المرور ، ولتجنب الازدحام فيها . ويستحسن أن لا يقل عرض الممرات الرئيسية عن (٥) أقدام أما الممرات الفرعية فيجب أن لا يقل عرضها عن (٤) أقدام .

المكتب المفتوح

Open Office

يقصد بالمكتب المفتوح ، تخصيص صالة متسعة ، لا تفصل بينها جدران أو حواجز عالية لموظفي الإدارات والأقسام في المنظمة . وقد إنتشر إتباع طريقة التصميم المعروفة بالمكتب المفتوح في السنوات الأخيرة ، في العديد من الشركات والإدارات الحكومية ، لما لها من مزايا متعددة ، ونظراً لمطابقتها لمبادئ التصميم العلمي التي سبقت الإشارة إليها .

وعند إتباع طريقة المكتب المفتوح فيفضل فصل كل إدارة عن الإدارات الأخرى الموجودة مكاتبها في الصالة الكبيرة ، لأجل تسهيل مهمة الإشراف بالنسبة للرئيس ، ولتفوية روح التعاون والائتاء بين الموظفين في الإدارة الواحدة . ويتم الفصل بين الإدارات بترك مسافات خالية كممرات بين إدارة وأخرى ، أو بوضع خزائن ومعدات الحفظ ، وغيرها من المعدات والأجهزة المكتبية الأخرى لتستخدم كحد فاصل بينها وبين الإدارات الأخرى .

ويحقق المكتب المفتوح العديد من المزايا منها ما يلي :

١ - الاقتصاد في مساحة المكتب ، وبالتالي الاقتصاد في نفقات الإيجار وفي التكاليف الأخرى ، فإتباع طريقة المكتب المفتوح يؤدي إلى توفير المساحات التي كانت تخصص للجدران والحواجز الأخرى ، والمساحات التي كانت تترك في الغرف بدون إستعمال عند إتباع طريقة التقسيم إلى غرف خاصة .

٢ — سهولة الاشراف على الموظفين ، فيستطيع المشرف ، أو المدير الاداري أن يراقب مرؤسيه وهو جالس على مكتبه ، دون الحاجة إلى مروره على مكاتب الموظفين في أماكن متفرقة .

٣ — تشجيع الموظفين على تنظيم أعمالهم وإنجازها في أسرع وقت ممكن . فعندما تكون مكاتب الموظفين مكشوفة أمام الآخرين ، فإن كل موظف يشعر بأنه مراقب من قبل الآخرين ، فيحرص على أن لا تتكدس المعاملات على مكتبه ، وأن ينجزها في الوقت المحدد لها أسوة بزملائه الموظفين .

٤ — سهولة الاتصال بين الموظفين في نفس القسم أو الادارة ، وبين الأقسام والادارات الأخرى . فيمكن ترتيب مكاتب الموظفين في نفس القسم حسب سير العمل ، بحيث تسير المعاملات بشكل متسلسل ، ومناولة بين الموظفين ، وبدون الحاجة إلى مراسلين أو فراشين . كما أن وجود الأقسام والادارات بجانب بعضها يسهل عملية نقل الأوراق فيما بينها . وعلى الرغم من المزايا التي تتحقق نتيجة إتباع طريقة المكتب المفتوح ، إلا أن هناك بعض الانتقادات لهذه الطريقة وأهمها :

١ — إحتيال إنتقال الأصوات العالية والضوضاء الناتجة عن إستخدام بعض الأجهزة والآلات في بعض الأقسام إلى الأقسام والادارات الأخرى المجاورة ، ويسبب ذلك إزعاجاً للموظفين . ولمعالجة مثل هذه الحالة ، فإنه تخصص غرف خاصة (مزودة بمواد عازلة للصوت) للأجهزة والآلات التي تسبب ضجيجاً بحيث لا يصل ضجيجها (صوتها) إلى الأقسام الأخرى .

٢ — إحتيال صرف أنظار الموظفين عن القيام بأعمالهم ، ولاسيما عندما يشاهدون عدداً من الزوار عند أحد الرؤساء ، أو عند بعض الموظفين الذين تقتضي طبيعة عملهم إستقبال الزائرين . وإحتيال تسرب أسرار

المنظمة إلى الخارج عندما يضطر الموظفون الذين تتسم أعمالهم بالسرية إلى الجلوس بجانب الموظفين الآخرين . ولمعالجة تلك الحالات ، فإنه يجب تهيئة مكاتب خاصة للموظفين الذين تقتضي طبيعة أعمالهم إستقبال الزائرين أو القيام بأعمال ذات طابع سري .

المكاتب الخاصة

Private Offices

يقصد بالمكتب الخاص الحجرة التي تخصص لأحد المديرين أو أحد كبار الموظفين ، ليعمل فيها وحده بعيداً عن الموظفين الآخرين ، وقد يشاركه فيها سكرتير أو الخاص ليكون قريباً منه .^(١)

والاتجاه الجديد لدى العديد من المنظمات هو التقليل ، ما أمكن ، من استخدام طريقة المكاتب الخاصة ، لأنها تؤدي إلى الإسراف في استخدام مساحة المكتب ، وإلى مصاعب إدارية متعددة . ولا يوافق على تخصيص حجرات لبعض الموظفين إلا عند الضرورة القصوى ، وعند إقتناع الإدارة العليا بوجاهة الأسباب التي تقدم لها بهذا الخصوص .

بوجاهة الأسباب التي تقدم لها بهذا الخصوص (هذا الموضوع في الشركات والمكاتب الحكومية في دول الغرب) .
والاعتبارات التي تستوجب تخصيص مكاتب خاصة لبعض الموظفين هي :^(٢)

١ - الاحترام والوجاهة لبعض (الوظائف) الموظفين (Prestige) محض
مكاتب خاصة لبعض الموظفين (لكبار الموظفين) ، هو إشعار

(١) عبد الرحمن عبد الباقي عمر ، تنظيم وإدارة المكاتب ، (الطبعة الثالثة) ، القاهرة . مكه عين
شمس ، ١٩٦٢ م ، ص ٤٣ .

(2) George Terry, Op. Cit., pp. 352 - 353.

للموظفين الآخرين والزائرين بأهمية هؤلاء الموظفين بالنسبة للمنظمة ،
وهذا بالتالي يؤدي إلى زيادة نفوذهم وإحترامهم في المنظمة .

٢ - الأعمال التي تحتاج إلى تركيز كبير :

Work Requiring high Concentration

تستوجب طبيعة أعمال بعض الموظفين تخصيص مكاتب خاصة لهم ،
ومن أمثال أولئك الموظفين ، الموظفين الذين تقتضي أعمالهم المزيد من
التركيز والانتباه ، كالموظفين الذين يقومون بإعداد تقارير هامة
للمنظمة ، أو الذين يقومون بأعمال التخطيط في المنظمة .

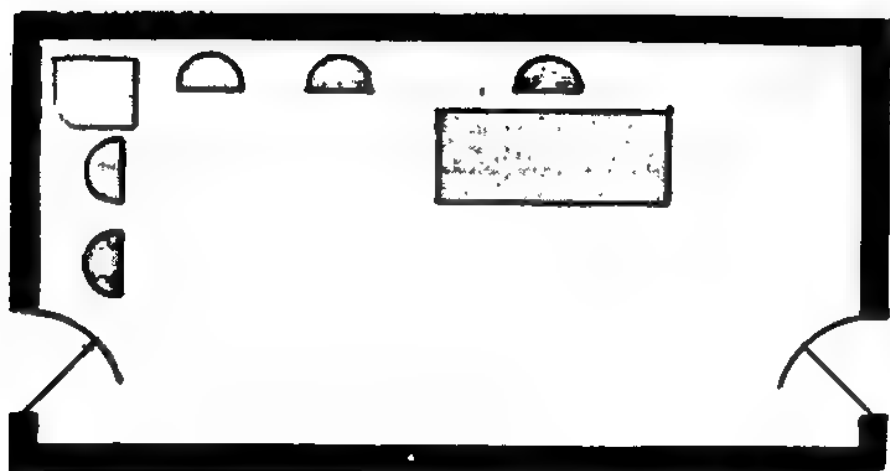
٣ - الأعمال ذات الطابع السري : Confidential Work

هناك بعض الأعمال تتصف بكونها ذات طابع سري ، ولا يحسن
بالموظفين الآخرين الاطلاع عليها ، كالأبحاث التي تجريها المنظمة ،
والمقابلات الشخصية وما يدور فيها من أحاديث عند اختيار الموظفين
للعمل في المنظمة .

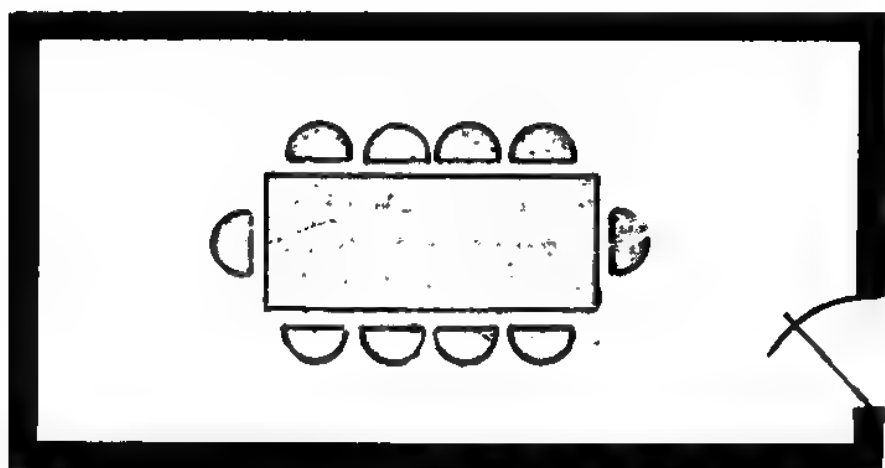
غرفة الاستقبال

Reception Room

تخصص بعض المنظمات غرفة لاستقبال الزوار ، ويطلق عليها اسم غرفة
الاستقبال أو غرفة الانتظار أحياناً . وتعتني المنظمات بهذه الغرفة إعثناء كبيراً
لأنها أول مكان يراه الزائر ، ومنها يأخذ أول إنطباعاته عن المنظمة . ولذا
تحرص المنظمات على تزويد هذه الغرفة بالأثاث الجيد ، وتزويدها بكافة
وسائل الراحة التي يحتاجها الزائر . وباستخدامها كوسيلة إعلان (دعاية)
لبيان نشاطات المنظمة ، فتعلق فيها بعض الرسوم البيانية التي توضح نشاطات
المنظمة وبعض الخرائط ، وبعض الصور عن المنظمة . ويخصص موقع غرفة
الاستقبال فيجب أن تكون أقرب ما يمكن من مدخل مبنى المنظمة بحيث



شكل (٣/٣) نصبة غرفة استقبال



شكل (٣/٣) نصبة غرفة اجتماعات تضم عشرة أشخاص .

يستطيع الزائر الوصول إليها في أسرع وقت وبدون عناء .
ويوضح الشكل رقم (١٣ - ٢) نموذجاً لتصميم غرفة الاستقبال .

غرفة الاجتماعات

Conference Room

تخصص العديد من المنظمات غرفة للاجتماعات وتزود هذه الغرفة بالأثاث اللازم كالكراسي وبطاولة كبيرة يعتمد حجمها على عدد الموظفين الذين يحضرون الاجتماعات ووجود غرفة لعقد الاجتماعات فيها أفضل من عقد تلك الاجتماعات في الغرف الخاصة بالموظفين ، ففيها يتوفر للمجتمعين الجو المناسب للمناقشة والبحث ، وأمكنة مريحة يستطيعون الكتابة فيها وأخذ الملاحظات أثناء الاجتماعات أما بخصوص موقع غرفة الاجتماعات فيستحسن أن تكون في موقع منعزل (نوعاً ما) وبعيداً عن أماكن دخول وخروج الموظفين كي لا يحدث ذلك إزعاجاً للموظفين أثناء الاجتماعات .

ويوضح الشكل رقم (١٣ - ٣) تصميماً لغرفة اجتماعات تتسع لعشرة أشخاص .

خريطة تصميم المكتب (الاجرائية)

The Layout Flow Chart

يقصد بخريطة تصميم المكتب (الاجرائية) ، أنها خطة تصميم المكتب الموضح عليها إجراءات سير الأوراق (الأعمال الكتابية ، أو تنقل الأشخاص في المنظمة^(١)) .

(1) Ralph E. Steere, *Office Work Simplification*, waterford, connecticut, Prentice-Hall, Inc., 1963, p. 95.

R. Steere Said "The Layout Flow Chart is simply an office Layout plan on which the flow of paperwork or people has been superimposed" p. 95.

والهدف من إعدادها هو بيان عمليات الانتقال غير الضرورية ، وحالات
اللف والدوران في المعاملات والروتين المعقد للمعاملات .

ونستخدم خريطة تصميم المكتب (الاجرائية) كوسيلة من وسائل
تبسيط الأعمال في المكاتب وهي تستعمل إما مع خريطة سير الاجراءات
(العادية) أو خريطة سير الاجراءات ذات الأعمدة المتعددة . ومع أن هاتين
الخريطتين تستطيعان أن تبينا المسافة التي تقطعها المعاملة أثناء اتخاذ
الاجراءات اللازمة عليها ، إلا أن خريطة تصميم المكتب الاجرائية تفوقهما في
هذا المجال ، فهي لا تبين المسافة التي تمر فيها المعاملة فحسب ، بل إنها
توضح فيما إذا كانت تلك المسافة التي تقطعها المعاملة ناتجة عن تصميم
غير سليم للمكتب ، أو عن إجراءات طويلة معقدة .

وحيث أن خريطة تصميم المكتب (الاجرائية) تصور بوضوح كيفية
سير العمل (الاجراءات) أثناء مرور المعاملات على مكاتب الموظفين ، لذا
فإنها تعتبر من أحسن وسائل تبسيط الأعمال ، وأكثرها إقناعاً للإدارة العليا .
فالتغييرات المقترحة والموضحة بمخرائط تصميم المكتب (الاجرائية) تلقى
قبولاً أكثر من غيرها من الوسائل الأخرى ، فالمخرائط تستطيع أن تبين بشكل
ملموس وملحوظ الترتيب الحالي ، والترتيب المقترح للمكاتب ، ولسير العمل
في المنظمة .

أهداف الخريطة :

تهدف خريطة تصميم المكتب الاجرائية إلى تحقيق ما يلي :

- ١ - الكشف عن الوقت والجهد الذي يضيع سدى نتيجة للتصميم غير
السليم للمكتب .
- ٢ - المساعدة على اقتراح تصميم جيد للمكاتب ، ينتج عنه إعادة تنظيم
للمكاتب ، والموظفين والآلات والأجهزة المكتبية ، بحيث تمر

المعاملات في أقصر وأقرب طريق ممكنة ، وبحيث يتوفر للموظفين كل وسائل الراحة اللازمة أثناء العمل .

كيفية إعداد الخريطة

لإعداد خريطة تصميم المكتب (الاجرائية) فإن المحلل الإداري يحتاج إلى خريطة سير الاجراءات (العادية) ، وأحياناً إلى خريطة سير الاحراءات ذات الأعمدة المتعددة ، وإلى مخطط للمبنى (على مقياس معين) يوضح أماكن وجود مكاتب الموظفين ، وأماكن وجود الملفات ومصادر المعلومات ، وأماكن الآلات والأجهزة المكتبية ، وبعبارة أخرى ، فإن المحلل يحتاج إلى الحصول على مخطط الترتيب الداخلي للمكتب أو خريطة تصميم المكتب . وقد بحثنا سابقاً كيفية إعدادها عند كلامنا عن خطوات تخطيط الترتيب الداخلي للمكتب .

ويحصل المحلل الإداري على خريطة تصميم المكتب (أو مخطط الترتيب الداخلي للمكتب) من الجهة المختصة في المنظمة إذا كانت تلك الخريطة موجودة لديها ، أو أن يقوم المحلل الإداري بإعدادها بنفسه . وبعد ذلك يأتي بخريطة سير الاجراءات ، ويأخذ منها الخطوات التي تمر فيها إجراءات المعاملات ، ويقوم برسمها على خريطة تصميم المكتب بواسطة خطوط توضح الخطوات التي تمر فيها المعاملة ، والمكاتب التي تمر عليها منذ بداية إجراءات المعاملة إلى أن تصل إلى الخطوة النهائية من إجراءاتها . وتكون الخطوط (التي ترسم لتوضح سير الاجراءات في المكاتب) قصيرة ، ومنقطعة ، وعلى شكل أسهم لتوضح الاتجاه الذي تمر فيه المعاملة . أما الأرقام التي تظهر في الخريطة (على مكاتب الموظفين) فهي توضح كيفية تسلسل العمل في المنظمة ، والمكاتب (النقاط) التي تمر عليها المعاملات أثناء إتخاذ الاجراءات عليها .

وعندما يكون هناك أكبر من نوع من الإجراءات ، لمعاملات متعددة ، أو عند إستخدام نماذج مختلفة ، فإننا نستطيع أن نوضح ذلك على الخريطة بواسطة إستعمال خطوط ملونة ، بحيث يخصص خط متقطع واحد ، ذو لون واحد ، لاجراءات المعاملة الواحدة .

ويقوم المحلل الاداري ، عند إجراء الدراسة ، بإعداد خريطة تصميم المكتب (الاجرائية) الحالية التي تمثل الترتيب الحالي للمكاتب في المنظمة ، والاجراءات المتبعة في إنجاز المعاملات فيها . وبعد دراسة وتحليل خريطة تصميم المكتب (الاجرائية) الحالية فإن المحلل يعد خريطة تصميم المكتب (الاجرائية) المقترحة والتي تمثل الترتيب المقترح لمكاتب المنظمة ، وتسلسل الاجراءات فيها ، بحيث يراعى مبادئ تصميم المكتب (أشرنا إليها سابقاً) التي تستوجب ترتيب المكاتب بحيث يسير العمل في خط مستقيم ، وفي إتجاه واحد ، وبشكل متسلسل وبحيث يوضع الموظفون الذين تربطهم روابط عمل وثيقة ، بجانب بعضهم وبشكل متقارب .

ويوضح الشكل رقم (١٣ - ٤) خريطة تصميم المكتب (الاجرائية) الحالية لمنظمة ما ، وذلك قبل إعادة ترتيب المكاتب فيها . أما الشكل رقم (١٣ - ٥) فهو خريطة تصميم المكتب (الاجرائية) المقترحة لمنظمة ما ، بعد الدراسة ، وما ستكون عليه المكاتب بعد إعادة ترتيبها .

مثال توضيحي :

ليبان الفوائد التي يمكن الحصول عليها من إعداد خريطة تصميم المكتب (الاجرائية) فإننا سنأخذ مثلاً عملياً . والمثال هو دراسة قام بها محلل إداري لمنظمة ما . فقد قام المحلل بإجراء دراسة لترتيب المكتب ، ولسير إجراءات العمل فيه . ونتيجة لدراسته أعد خريطتين هما : خريطة تصميم المكتب (الاجرائية) الحالية ، وخريطة تصميم المكتب (الاجرائية) المقترحة .

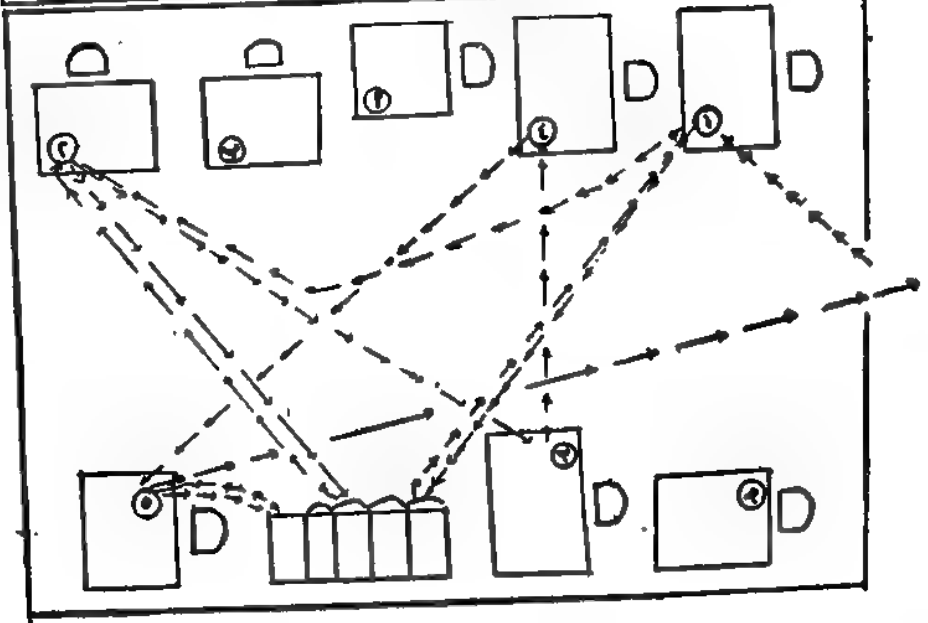
خريطة تصميم المكتب (الاجرائية)

Layout Flow Chart

العلامة			
الفرقة	الفرقة	الفرقة	
			المسافة
			الوقت

اسم الاداة القسم
اسم العملية (الاجراءات)
اعدت من قبل
تاريخ الاعداد
خريطة التصميم

المحلية
المختصة



شكل رقم ٤/٣ خريطة تصميم مكتب (الاجرائية) نقطة ما الحالية وقبل إعادة ترتيب المكان

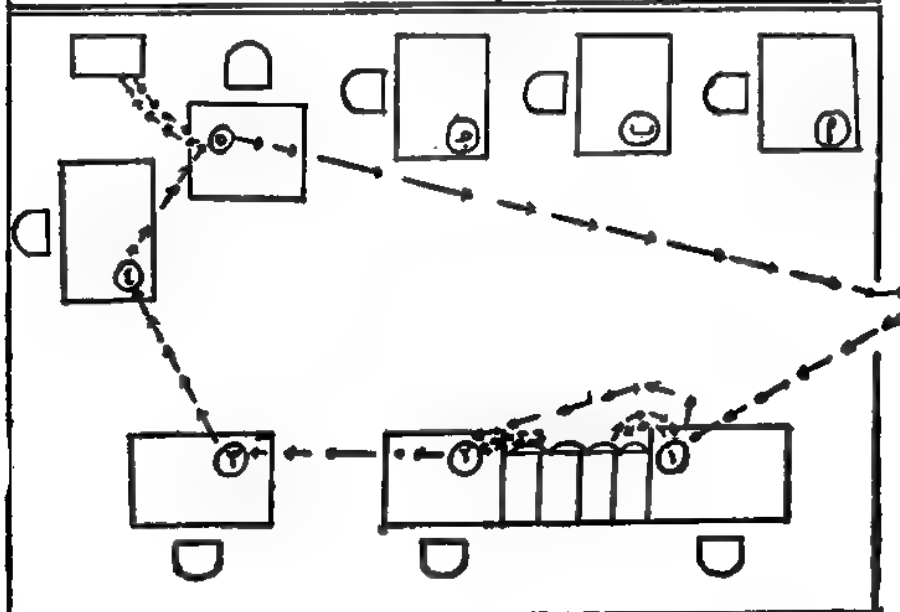
خريطة تصميم المكتب (الاجرائية)

Layout Flow Chart

اللائحة			
الفرع	الفرع	المكانة	
			المسافة
			الوقت

اسم الادارة / القسم
اسم العملية (الاجراءات)
اعدت من قبل
تسليم الاعداد
خريطة التصميم

المسافة
الوقت



خريطة تصميم مكتب لا يبرهنه بقدره فقط ما ، وما يكون عليه ، بل انما يبرهنه ترتيبها .

تاريخ ١٣ / ٥

ونتيجة لدراسته أعد خريطتين هما : خريطة تصميم المكتب (الاجرائية)
الحالية ، وخريطة تصميم المكتب (الاجرائية) المقترحة .

والشكل رقم (١٣ - ٤) لخريطة تصميم المكتب (الاجرائية) الحالية
يبين كيفية ترتيب المكاتب في تلك المنظمة ، وكيفية سير إجراءات المعاملات
فيها .

وبوضح الشكل رقم (١٣ - ٥) خريطة تصميم المكتب (الاجرائية)
المقترحة بعد الدراسة لنفس المنظمة ، وهي تبين الترتيب المقترح للمكاتب ،
وتسلسل الاجراءات فيها .

ونلاحظ من دراستنا للشكل رقم (١٣ - ٤) أن المعاملة تسير حسب
الخطوات التالية :

١ - تبدأ بتقديم أوراق المعاملة إلى الموظف رقم (١) الذي يقوم بتدقيقها
وذلك بالرجوع إلى الملفات الموجودة في خزائن بعيدة عنه ،
كما يضطره إلى ترك مكتبه والذهاب إلى مكان وجود خزائن الملفات
حيث يدقق المعاملة على المستندات الموجودة في الملفات ، ويعود
إلى مكتبه لانتهاء ما يطلب منه من إجراءات .

٢ - تنقل المعاملة ، بعد ذلك ، إلى الموظف رقم (٢) إما بواسطة
الموظف رقم (١) أو بواسطة الموظف رقم (٢) الذي يذهب إلى
مكتب الموظف رقم (١) لاستلام المعاملة منه ، وقد تنتظر المعاملة ،
فترة من الوقت ، على مكتب الموظف رقم (١) إلى أن يأتي المراسل
لينقلها إلى الموظف رقم (٢) . ونلاحظ هنا بعد المسافة بين مكتب
الموظف رقم (١) ومكتب الموظف رقم (٢) .

ويقوم الموظف رقم (٢) بتدقيق المعاملة وذلك بمطابقتها على
أنواع أخرى من الملفات ، وهذا يعني أنه لابد من تركه لمكتبه للذهاب
إلى مكان وجود الملفات ، لأخذ المعلومات المطلوبة ، ثم العودة إلى

مكتبه لإتمام الاجراءات المطلوبة على المعاملة .

٣ — بعد إتمام الاجراءات اللازمة على المعاملة بواسطة الموظف رقم (٢) ،
فإنما أن ينقلها بنفسه إلى الموظف رقم (٣) ، أو أن يذهب الموظف
رقم (٣) بنفسه لاحتضارها من مكتب الموظف رقم (٢) (وهنا
نلاحظ أيضاً المسافة التي تقطعها المعاملة من مكتب إلى مكتب
آخر) ويقوم الموظف رقم (٣) بإجراء ما يلزم على المعاملة .

٤ — ثم تنقل المعاملة من الموظف رقم (٣) إلى الموظف رقم (٤) وهو
المشرف (أو الرئيس الإداري) ، ويقوم المشرف بإتمام الاجراءات
اللازمة على المعاملة .

٥ — تنقل المعاملة ، بعد ذلك إلى الموظف رقم (٥) ويقوم هذا الموظف
بتدقيق المعاملة وذلك بالرجوع إلى بعض الملفات الموجودة على مقربة
منه كما هو موضح في الشكل رقم (١٣ — ٤) . وبعد أن ينهي
الموظف رقم (٥) إجراء ما يلزم على المعاملة فإن المعاملة تكون قد
وصلت إلى المرحلة النهائية من خطوات إجراءاتها .

ونلاحظ ، مما سبق ذكره ، أن المعاملة قد قطعت مسافة طويلة (أثناء
إنتقالها من مكتب إلى مكتب آخر بين مكاتب الموظفين وذلك بسبب الترتيب
غير السليم لمكاتب المنظمة ، وأن بعض الوقت والجهد قد ضاع سدى بسبب
ذلك الترتيب) . كما أننا نلاحظ أن الموظفين (أ) و (ب) و (جـ)
الموجودين في المكتب والذين لا يساهمون بدور في إنجاز المعاملة ، قد
صرف إنتباههم عدة مرات أثناء ذهاب وأهاب زملائهم من الموظفين وهم ينقلون
المعاملة من مكتب إلى مكتب آخر في المنظمة .

ومن دراستنا للشكل رقم (١٣ — ٥) الذي يبين خريطة تصميم
المكتب (الاجرائية) المقترحة للمنظمة ، فإننا نلاحظ أن المعاملة السابقة
بقيت تسير في نفس الخطوات التي كانت تسير فيها سابقاً . ولكن نتيجة

لإعادة ترتيب المكاتب ، أصبحت المسافة التي تمر فيها أقصر بكثير من السابق ، فحدث لدينا وفر كبير في الوقت ، وفي المسافة التي كانت تقطعها المعاملة .

وإذا تتبعنا سير المعاملات في المنظمة حسب الترتيب الجديد للمكاتب ، فإننا نجد أن أوراق المعاملة تقدم إلى الموظف رقم (١) ليتخذ عليها ما يلزم من إجراءات ويلاحظ بأن الملفات قد أصبحت قريبة منه حسب الترتيب الجديد ، ويستطيع هذا الموظف الرجوع إلى الملفات ، والبحث عن المستندات ، دون تركه لمكتبه .

ونقل المعاملة إلى الموظف رقم (٢) والذي يجلس قريباً من الموظف رقم (١) ثم إلى الموظف رقم (٣) والذي هو أيضاً على مقربة من الموظف رقم (٢) ، وبعد إتخاذ الإجراءات اللازمة عليها تنقل إلى المشرف (الموظف رقم (٤)) ثم إلى الموظف رقم (٥) والذي نلاحظ أن الملفات التي يحتاجها أصبحت موضوعة على مقربة منه ، وبعد أن ينجز الموظف رقم (٥) الإجراءات المطلوبة فإن المعاملة تكون قد مرت بجميع خطوات الإجراءات ووصلت إلى المرحلة النهائية .

وبهذا فإننا نلاحظ أن من الفوائد التي حصلنا عليها نتيجة لاتباع الترتيب الجديد للمكاتب ، إختصار المسافة التي كانت تمر فيها المعاملات إلى أقل من النصف تقريباً . ووفرنا كثيراً من الوقت الذي كان يضيع سدى نتيجة للانتظار . ووضعنا مكتب المشرف في مكان مناسب يسهل عليه مهمة الإشراف على جميع الموظفين الموجودين في القسم .

وخصصنا مكاناً مناسباً للموظفين (أ) و (ب) و (ج) . الذين لا يساهمون بدور فعال في إجراءات المعاملة ، والذين تتشابه أعمالهم مع بعضهم ، ووضعناهم بجانب بعضهم ، ومتقاربين ، وأصبح سير الأعمال في

المنظمة لا يصرف إنتباههم ، ولا يؤثر على تركيزهم في قيامهم بالأعمال المنوطة بهم .

عما تقدم ، نلاحظ أن إعادة ترتيب مكاتب الموظفين ، ووضع خزائن الملفات في أمكنة مناسبة قد سهل سير الأعمال في المنظمة ، وجعلها تسير في إتجاه واحد ومستقيم ، بدون لف أو دوران ، ووفر كثيراً من الجهد والوقت الذي كان يضيع سدى ، لاسيما في نقل المعاملات من مكتب إلى آخر ، وفي الانتظار على مكاتب الموظفين .

الفصل الرابع عشر قياس العمل

- مفهوم قياس العمل .
- التطور التاريخي لدراسة الوقت والحركة .
- فلسفة قياس العمل .
- أهداف قياس العمل .
- مجال قياس العمل .
- دراسة الوقت .
- دراسة الحركة .
- مقاييس العمل .
- طرق وضع مقاييس العمل : سجلات الانتاج ، دراسة العمل بواسطة العينات ، دراسة الوقت .
- مجالات استخدام مقاييس العمل .
- مجالات الاستفادة من مقاييس العمل في الأجهزة الحكومية .
- الفوائد المتوقعة لتحقيقها من إدخال مقاييس العمل .
- دراسة كمية العمل .
- أهداف دراسة كمية العمل .
- الفرق بين قياس العمل ودراسة كمية العمل .
- مثال توضيحي .

الفصل الرابع عشر

قياس العمل

Work Measurement

إن قياس عمل الأفراد ، كان وما يزال مشكلة حساسة بالنسبة للموظفين وللادارة . فالموظفون والعمال ، كانوا وما يزالون ينظرون إلى محاولات قياس أعمالهم ، بعدم الارتياح لتلك المحاولات ، ويعين الريبة والشك من النتائج التي ستمخض عنها تلك الدراسات . حتى أن بعضهم ، كان ينظر إليها نظرة سلبية ، ويعتبر ، أساليب قياس العمل ، أساليب غير إنسانية ، لا يليق بالادارة أن تقوم بتطبيقها في مجال أعمالهم .

أما بالنسبة للادارة ، فإنها تنظر إلى قياس العمل من زاوية أخرى . فهي ترى أن التخطيط السليم لتقديم الخدمات ، ولانتاج البضائع ، يتطلب وجود مقاييس محددة ، يعتمد عليها عند تقدير عدد الأفراد اللازمين للقيام بالأعمال المحددة في خطة البرنامج ، ولتقدير الأموال الواجب اعتمادها لتنفيذه . وهي تعتبر أن الأساليب العادية المعروفة التي تعتمد على الخبرة ، والتجارب السابقة ، غير كافية للتخطيط ، ولا تعطي نتائج دقيقة في كثير من الأحيان . وأن أفضل الأسس لوضع الخطط ، هي في وجود مقاييس للعمل يمكن الاعتماد عليها عند وضع الخطط ، وتحديد المدد الزمنية اللازمة لتنفيذها .

ويستخدم قياس العمل على نطاق واسع في القطاع الخاص ، ولاسيما في مجال الصناعة وفي المجالات التي يكون الناتج فيها ملموساً ومحسوساً .

أما بالنسبة للأعمال الكتابية ، فإن قياس العمل فيها ، كان وما يزال على نطاق ضيق جداً . ففي دراسة أجريت على الشركات في الولايات المتحدة الأمريكية لمعرفة مدى قيامها بدراسات لقياس العمل فيها ، تبين أن ثلاثة أرباع

الشركات الأمريكية لم تقم بإجراء الدراسات لقياس إنتاج موظفي الأعمال الكتابية فيها . ولا يعود سبب ذلك إلى عدم إهتمام الشركات بهذه الناحية . ولكن من أسباب عدم قيامها بدراسات لقياس إنتاج موظفيها ، صعوبة القيام بتلك الدراسات ، واعتقاد بعض الشركات بأن قلة عدد الموظفين الذين يعملون لديها في مجال الأعمال الكتابية يجعل أمر قياس أعمالهم عملاً غير هام جداً ، ومكلف كثيراً من الناحية المالية .^(١)

مفهوم قياس العمل :

يعرف قياس العمل ، بأنه « تطبيق الوسائل المصممة لتحديد الوقت اللازم لعامل ماهر ، للقيام بوظيفة (عمل) محددة ، وعلى مستوى محدد من الإنتاج »^(٢) .

وفيما يتعلق بوسائل وطرق قياس العمل ، فقد وجد أنها تحقق قدراً كبيراً من الدقة إذا طبقت على الأعمال الروتينية التي تتضمن بعض المجهود الذهني . أما بالنسبة للأعمال التي تتطلب تفكيراً عميقاً ، وإبداعاً في نفس الوقت (كالتهذيب واتخاذ القرارات) فليس من السهل تطبيق وسائل قياس العمل عليها .

وفي مجال الأعمال الكتابية ، فإن قياس العمل فيها يعرف على « أنه مقارنة ما يصرف (يبدل) من جهد جسماني وفكري بقياس محدد »^(٣)

(1) Hary Wylie (Editor), *Office Management Handbook*, New York, The Ronald Press, 1958, p. 21.1

(2) R.M. Currie, *Work Study* (Second Edition), London, Pitman, 1969, p. 115.

British Standards Institution defined work measurement as "The application of techniques to establish the time of a qualified worker to carry out a specified job at a defined level of performance" p. 133.

(3) Victor Lazzaro, *Systems and Procedures*, Englewood Cliffs, Prentice-Hall, Inc., 1965, p. 148.

"Clerical work measurement is the comparison of a standard with the result of the expenditure of physical or mental effort". p. 148.

والعناصر الهامة في هذا التعريف هي « مقارنة جهد ما بمقياس محدد » وإن الأهمية الأساسية لقياس العمل هي في كونها أنها تزودنا بقاعدة ، أو مقياس محدد نستطيع بواسطته التأكد من مدى التقدم والتحسين فيما يئذل من جهد ، مقارنةً بالجهد الحالي ، بالجهد الذي كان يئذل في السابق وقياس الأعمال الكتابية يتراوح من عمل إحصائية بسيطة بعدد المعاملات أو الأوراق التي يئجزها كاتب تنفيذي في منظمة ما ، إلى الأعمال المعقدة التي تعتمد على قياس الوقت وقياس الحركة وغيرها من وسائل قياس العمل .

التطور التاريخي لدراسة الوقت ودراسة الحركة :

تعتبر دراسة الوقت ، ودراسة الحركة من أقدم وأكثر وسائل قياس العمل إنتشاراً . ويعود الفضل الأكبر في تطوير دراسة الوقت (The Study) إلى الأستاذ فردريك تايلور (Frederick Taylor) ، أما دراسة الحركة (Motion Study) فقد لعب دوراً كبيراً في تطويرها فرانك جيلبرث (Frank Gilbreth) وزوجته ليليان جيلبرث .

وقد عرض فردريك تايلور المبادئ الأساسية لدراسة الوقت في حوالى عام ١٨٨٥ م ، وتصدى للانتقادات وللنظريات المضادة من أساتذة المدرسة القديمة . وبفضل جهوده ومثابرته إنتصر على أساتذة المدرسة القديمة (في الإدارة) وحازت آراؤه على الاهتمام والتقدير الذي تستحقه ، وأصبح يطلق لاسم مؤسس ، أو أب ، دراسة الوقت ، كما أنه يعتبر في نفس الوقت مؤسس حركة الادارة العلمية (Scientific Management Movement) .

وفردريك تايلور (١٨٥٦ - ١٩١٥ م) ولد في مدينة (جيرمان) في ولاية بنسلفانيا في الولايات المتحدة الأمريكية في عام ١٨٥٦ م ، وقد ولد في أسرة متوسطة الثراء ، وبدأ حياته بدارسة القانون لكنه ترك القانون وأخذ يعمل في المصانع . وبدأ حياته العملية كعامل بسيط في مصنع للحديد والصلب ، وبفضل ذكائه وفكره فإنه أخذ يرتقي بسرعة من وظيفة إلى وظيفة أخرى إلى أن

أصبح رئيساً للمهندسين في مصانع مدفيل للحديد (Midvale Steel Works) ولما يبلغ عمره (٣١) سنة .

وأثناء عمله في المصنع ، فإنه كان يركز اهتمامه على بحث ودراسة المشاكل والموضوعات الهامة في الصناعة ، ويحاول إيجاد الحلول لها . ومن تلك الموضوعات ، كيفية زيادة الانتاج والحصول على أكبر ناتج من العمال ، والبحث عن أحسن الطرق للقيام بإنجاز الأعمال . وحيث أنه بدأ حياته العملية كعامل في مصنع ، فقد كان يعلم أن كثيراً من العمال ينتجون أقل من قدرتهم الحقيقية على الانتاج بكثير ، وأن العمال بطبيعتهم يميلون إلى التكاسل وإلى أخذ الأمور بالشكل الهين والسهل ، وأن العمال يعتقدون أنه إذا زاد الانتاج ، فإن أسعار القطعة (عندما يعمل العامل على أساس القطعة) سوف تنخفض ، وينتج عن ذلك أنهم (العمال) سوف يجبرون على القيام بعمل أكثر بنفس القيمة من الأجر . وكان تايلور على علم بالمفهوم الآخر الشائع بين العمال ، بأن زيادة الانتاج من قبل العمال قد تؤدي إلى تخفيض عدد العاملين ، وإلى وجود حالة من البطالة بين العمال وكان للسيد تايلور عقل علمي مفكر ، فتوصل لدى دراسته لهذه المشكلة بأن الصعوبة الأساسية تكمن في أن الظروف التي يجري فيها العمل اليدوي والآلي ، وأن وسائل القيام بالعمل ، لم يسبق أن درست دراسة علمية ، ولم توضع لها قواعد تنظمها .

وفي سنة ١٨٩٨ م ، إنتقل تايلور إلى مصانع بيتلهم للحديد والصلب في ولاية بنسلفانيا في أمريكا (Bethlehem Steel Works) حيث أجرى دراساته الهامة في نقل خامات الحديد والفحم ، وفي التجريف في أكوام وكان ذلك في عام ١٨٩٩ م . فقد لاحظ تايلور أن العمال الذين يقومون بتجريف ونقل الخامات من عربات السكة الحديدية إلى الأفران في المصنع ، يستخدمون أنواعاً مختلفة من الجراف ، ولاحظ أنه لم يحدد أحد من قبل (من المشرفين أو المهندسين) ولم تجر أية دراسة ، على أحسن نوع من أنواع الجراف التي

يجب أن تستخدم في العمل . ولذا فإن تايلور أخذ على عاتقه أمر إكتشاف أفضل جاروف يمكن إستخدامه في العمل ، بحيث يتيح للعامل أن يعمل بنشاط وبدون إرهاق طيلة اليوم ، وبحيث يكون إنتاجه أكبر قدر ممكن . ولتحقيق ذلك ، فإن تايلور إستخدم في التجربة عدة أنواع من الجاروف ، ذات أوزان وأحجام مختلفة (جاروف يحمل ٣٨ رطلاً إنجليزياً ، ٣٤ ، ٣٠ ، ٢١ ، ٢٠ ، ١٨) وقد اكتشف نتيجة تلك الدراسة أنه كلما نقصت سعة الجاروف ووزن الحمل من المادة الخام عن (٣٨) رطلاً إنجليزياً (وهو وزن سعة الجاروف الذي كان مستخدماً في السابق) كلما زاد الإنتاج في اليوم الواحد ، وأن الإنتاج يستمر في الزيادة كلما نقص حمل الجاروف حتى يصل إلى (٢١) رطلاً للجاروف الواحد ، وبعدها يأخذ الإنتاج اليومي في التناقص . ومن ذلك إستنتج تايلور أن أفضل جاروف يمكن إستعماله لتحقيق أكبر إنتاج للعامل في اليوم هو الجاروف الذي يسع ما وزنه (٢١) رطلاً إنجليزياً مهما تكن المادة الخام . وتلا ذلك أن قام المصنع بتوفير الجواريف (الجاروف) اللازمة للعمال ، ووضعها في غرف خاصة في المصنع ، وأصبح المعمل يزود العامل في مكان العمل بالجاروف المناسب لنوع المادة التي سيقوم بتجريفها في ذلك اليوم . إن ذكر هذه الدراسة البسيطة للتجريف ، إنما قصد منه بيان التفكير العلمي والملاحظة الدقيقة التي كان يتمتع بها الأستاذ فردريك تايلور ، والذي يعتبر بحق مؤسس حركة الادارة العلمية ، وإليه يرجع الفضل الأكبر في تطوير دراسة الوقت ودراسة العمل . فقد كرس (تايلور) وقته وجهده لاكتشاف أفضل الوسائل لزيادة الإنتاج بطرق علمية تقوم على أساس الملاحظة الدقيقة ، وقياس "وقت" ، واختيار أفضل الطرق للقيام بالعمل .

وقد توصل نتيجة أبحاثه إلى أنه من الممكن تقسيم العملية الصناعية إلى عناصرها وخطواتها الأساسية ، ثم إختيار أفضل الطرق للقيام بكل خطوة من تلك الخطوات ، مع قياس الوقت اللازم لانجازها وتحديدتها تحديداً دقيقاً . وقد قام تايلور بأبحاث ودراسات متنوعة ، ووضع العديد من مبادئ الادارة العلمية ،

وقد طبقت آراؤه ومبادئه بنجاح في العديد من المنظمات .

أما فرانك جلبرث (١٨٦٨ — ١٩٢٤ م) وزوجته ليليان جلبرث واليهما يرجع الفضل في تطوير دراسة الحركة (Motion Study) وقد كانا يقومان بأبحاثهما في دراسة الحركة في نفس الوقت الذي كان يجري فيه فردريك تايلور أبحاثه في دراسة الوقت .

وقد بدأ فرانك جلبرث حياته العملية كعامل بناء عند مقال أوليئة في مدينة بوسطن في الولايات المتحدة الأمريكية ، وارتقى في المهنة فيما بعد حتى أصبح من أكبر وأنجح المقاولين . أما عن كيفية إكتشافه لدراسة الحركة ، فبينما كان جلبرث يحاول تعلم حرفة بناء الطوب (Bricklaying) في بوسطن ، لاحظ أن البنائين (معلمي البناء) والعمال يستخدمون طرقاً مختلفة عند القيام بأعمالهم . كما لاحظ أن حركاتهم أثناء القيام بالعمل تختلف من بناء إلى آخر ، ولذا بدأ بدراسة وتحليل حركة بنائي (معلمي البناء) الطوب ، بهدف إكتشاف الحركات الأساسية للعملية ، والاستغناء عن الحركات غير اللازمة ، ونتيجة دراسته لحركات البنائين فقد اكتشف أن هناك (١٨) حركة تبذل عند وضع الطوبة الواحدة في مكانها في البناء . وبعد دراسته لتلك الحركات أستطاع أن يختصرها إلى (٥) حركات للطوبة الواحدة .

وقد بين جلبرث في دراساته وأبحاثه بأن جميع الأعمال اليدوية يمكن تقسيمها إلى عدد قليل من الحركات التي تتكرر مرة بعد أخرى ، وأنه بدراسة وتحليل تلك الحركات يمكن التوصل إلى طريقة أفضل للقيام بالعمل ، بحيث تحقق الهدف بأقل ما يمكن من الجهد وقد أجريا (جلبرث وزوجته) أولى دراستهما على أعمال البناء ، ثم التجارة ، وبعد ذلك درسا عدة أنواع من العمليات المعقدة التي تدخل في الصناعة ، وفي خط التجميع في المصانع (Assembly Line) .

وشملت دراسات وأبحاث آل جلبرث سلسلة واسعة من النشاطات بما

فيها دراسة العمل الروتيني (غير المتنوع) ، والتعب وأسبابه ، وخراطئ سير العمل .

ولأجل دراسة حركات العامل فإن فرانك جلبث وزوجته إبتكرا طريقة تصوير حركات العامل بآلة فوتوغرافية خاصة ، وتوصلا فيما بعد إلى ما يسمى بصورة دورة العمل (Cyclegraph) وإلى الصورة الزمنية لدورة العمل (Chronograph) وصورة دورة العمل إن هي إلا عبارة عن صورة للعامل عندما يقوم بالعمل، ويمكن تحقيق ذلك بواسطة تسليط الضوء على العامل وتصويره أثناء العمل .

أما الصورة الزمنية لدورة العمل فهي صورة مشابهة لصورة دورة العامل ما عدا أنه باستخدام الضوء المتقطع (المتذبذب) يمكن تحديد سرعة واتجاه الحركة وقد أجرى جلبث التجارب على حركات العمال أثناء قيامهم بالأعمال ، وذلك بتسجيل جميع الحركات التفصيلية التي يبدلونأا أثناء قيامهم بالأعمال ، ونتج عن دراسته هو وزوجته الحصول على معلومات تفصيلية عن جميع الحركات الممكنة .

وكان هدف جلبث من دراساته ، رفع مستوى الكفاية الانتاجية عن طريق إيجاد أفضل طريقة للقيام بالعمل وذلك في أسرع وقت ، وأقل جهد . فاهتم بدراسة الأسباب التي تؤدي إلى إجهاد العامل ، وإلى توفير أحسن ظروف العمل للعامل . وتوصل جلبث إلى أنه يمكن التقليل من تعب العامل بواسطة تحديد أوقات لراحة العامل (Rest Periods) وتخفيف عبء العمل عن العامل ، وغيرها من العوامل .

وفي سنة ١٩١٧ م . حدد جلبث وزوجته مفهوم دراسة الحركة فعرفاها « بأنها تتكون من تقسيم العمل إلى عناصر رئيسية ، وأنه بتحليل تلك العناصر ، كل على إنفراد ، وتحليل علاقة كل عنصر بالعناصر الأخرى ، فإنه يمكن التوصل بواسطة دراسة هذه العناصر ، وتحديد المدة الزمنية ، إلى

أفضل الطرق للقيام بالعمل ، بأقل ما يمكن من الاسراف (في الجهد) «⁽¹⁾

فلسفة قياس العمل

Philosophy of Work Measurement

إن الاهتمام بالقياس لبيان الناحية الكمية ، في مختلف مجالات الحياة ، قد أصبح كبيراً في هذه الأيام . ففي الكهرباء ، فإن المهندس الكهربائي يقيس فرق جهد التيار الكهربائي بالفولتات ، و يقيس المهندس الميكانيكي القدرة بالحصان الميكانيكي ، وأستاذ الطباعة يقيس سرعة تلاميذه ببيان عدد الكلمات المطبوعة في الدقيقة الواحدة ، والبقال يقيس وزن الحاجيات (السكر والأرز) بالكيلو غرام .

وبالنسبة للعمل فإنه لابد من وضع مقاييس لقياس العمل . ويواجه المحلل الإداري أثناء قيامه بأعماله بهذه المشكلة وهي قياس مقدار الجهد والمهارة البشرية ، وما يحتاجه عمل ما من الموظفين . وإذا أخذنا بعين الاعتبار ما تنفقه الحكومة على موظفيها ومستخدميها من أموال ، وهي بدون شك تشكل نسبة كبيرة من الميزانية العامة ، فإننا ندرك أهمية الدور الذي يقوم به المحلل الإداري ، وهو محاولة تحقيق الاستفادة القصوى من الامكانيات البشرية (الموظفين ، والمستخدمين والعمال) المتوفرة لدى الدولة ، وتخفيض التكاليف اللازمة لإدارة الأجهزة والمؤسسات الحكومية ، وذلك باستخدام الوسائل الحديثة لقياس العمل ، وتقدير حاجة الإدارات الحكومية من الموظفين والمستخدمين بطريقة علمية سليمة ، بحيث لا يكون هناك تضخم في عدد الموظفين في بعض الإدارات ، ولا نقص في عددهم في إدارات أخرى .

(1) R.M. Currie, Op. Cit., p. 6.

وفي المملكة العربية السعودية فقد نص قرار وزير المالية والاقتصاد الوطني الصادر في عام ١٣٨٧ هـ . الذي حدد مهام ومسؤوليات الادارة المركزية للتنظيم والادارة أن من مهام هذه الادارة وضع معدلات الأداء المناسبة ، والاشتراك في تحليل طلبات إحداث الوظائف الجديدة في الوزارات والأجهزة الحكومية . وقد حدد القرار تلك المسؤوليات في المادة رقم (١) والمادة رقم (٦) ونصت هاتان المادتان على ما يلي :

تقوم الادارة المركزية للتنظيم والادارة بالمهام والمسؤوليات التالية :

مادة (١) : تطوير الأساليب التنظيمية في الأجهزة الحكومية المختلفة في جميع المستويات ، ووضع معدلات الأداء المناسبة ونشرها للاسترشاد بها في تنظيم هذه الأجهزة ، وتحديد حاجتها من القوى العاملة .

مادة (٦) : الاشتراك مع الادارة العامة للميزانية بوزارة المالية والاقتصاد الوطني في تحليل طلبات إحداث الوظائف الجديدة في الوزارات وأجهزة الدولة الأخرى .

وقياس العمل ، في مجال الأعمال الكتابية يبين لنا كمية العمل الذي تقوم به إدارة ما ، وما تحتاجه تلك الادارة من الموظفين للقيام بتلك الأعمال .

وقياس العمل يزودنا بمقاييس موضوعية دقيقة يمكن الاعتماد عليها عند طلب إحداث الوظائف للأعمال الكتابية ، وبذلك نقلل ، أو نقضي على ، فرص اللجوء إلى طريق المساومة التقليدية التي تواجه إدارة الميزانية في كل عام ، عند مناقشة الوظائف الجديدة ، والوظائف الشاغرة الموجودة في ملاكها .

أهداف قياس العمل

Objectives of Work Measurement

إن الهدف الأساسي لقياس العمل في المنظمات ، هو وضع مقاييس محددة تبين مدى التقدم والتميز في الجهد الانتاجي الذي يبذل في كافة النشاطات ، ولاسيما في النشاطات الكتابية . ويساعد قياس العمل ، بالإضافة إلى ذلك ، في تحقيق الأهداف التالية :⁽¹⁾

- ١ — التخطيط وإعداد جداول العمل بشكل أكثر دقة وفعالية .
 - ٢ — تحسين عملية تقدير ما يحتاجه العمل من القوى العاملة (الموظفين والمستخدمين) .
 - ٣ — تحديد أساليب طرق العمل الأقل تكلفة .
 - ٤ — تحديد واجبات العمل المناسبة .
 - ٥ — تحديد الوقت والتكاليف اللازمة للقيام بالعمل .
 - ٦ — إختيار الموظفين وتحديد أهمية هؤلاء الموظفين بالنسبة للمنظمة (الإدارة أو الشركة) .
 - ٧ — تحديد مجالات وأقسام العمل التي تطلب الإدارة العليا إجراء دراسة لها من أجل إصلاحها وتحسين الأوضاع فيها .
 - ٨ — تبهر التكاليف المالية للأعمال المكتبية أمام الإدارة العليا .
- إن تحقيق هذه الأهداف لقياس العمل ، يوفر للإدارة العليا معلومات صحيحة ودقيقة يمكن الاعتماد عليها عند إتخاذ القرارات ، فيما يتعلق بالعمل في الأعمال المكتبية ، وينتج عن ذلك إستخدام أفضل للقوى العاملة ، وتخفيض في تكاليف تنفيذ الأعمال .

(1) Victor Lazzaro, *Systems and Procedures*, Englewood Cliffs Prentice-Hall, Inc., 1965, p. 149.

مجال قياس العمل

The Scope of Work Measurement

يتضمن قياس العمل موضوعين هامين هما : دراسة الوقت ، ودراسة الحركة . ويعتبر هذان الموضوعان من أقدم وأشهر وسائل قياس العمل وأكثرها إنتشاراً . ومن الموضوعات الأخرى التي تبحث في مجال قياس العمل ، موضوع دراسة كمية العمل (Work Count Study) وطريقة دراسة العمل بواسطة العينات (Work Sampling) وغيرها من وسائل قياس العمل .

وسنقدم فيما يلي تعريفاً موجزاً بالموضوعات التي تدخل ضمن مجال قياس العمل ، وهي كما يلي :

دراسة الوقت : Time Study

دراسة الوقت هي وسيلة تستخدم لقياس الانتاج العادي لموظف مؤهل (مدرب) ، يقوم بنشاط معين ، وتحت ظروف عمل عادية تتوفر فيها متطلبات السلامة ، ويؤخذ بعين الاعتبار ، التجاوزات المسموح بها للموظف أثناء العمل للاستراحة وللعناية بحاجاته الشخصية .

ودراسة الوقت ليست مجرد تسجيل عرضي لكل الوقت الذي يستغرقه عامل في أداء عملية ما ، ولكنها تحليل علمي لأنماط الحركات وفعاليتها ، ووسائل التشغيل ، واستخدام الأدوات ، والتأخير وآثار التعب ، ولطالب العامل الشخصية ، كل ذلك في وضعه الصحيح ، من حيث إرتباطه بإنتاج العملية بأكثر الطرق إقتصاداً ^(١).

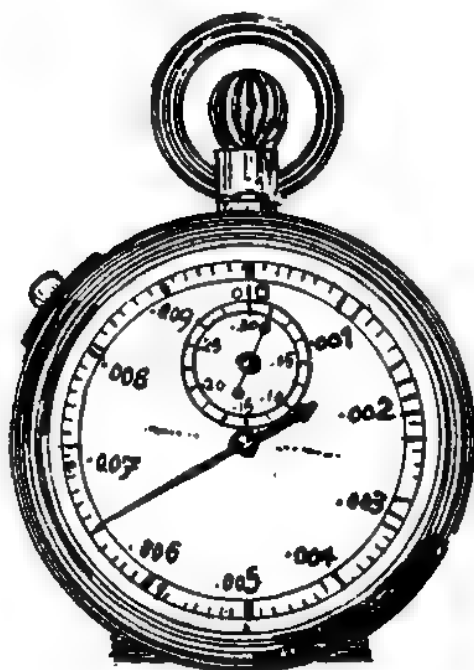
(١) فرجيل روتروف وترجمة عمر القباني ، قياس العمل ، القاهرة ، دار الكرنك للنشر والطباعة والتوزيع ١٩٥٩ م ، ص ٤٧ .

وتتكون أية عملية من مجموعة من العمليات الصغيرة تعرف بالعناصر . وعند إجراء الدراسة ، تفصل هذه العناصر ، ويسجل الوقت الذي يستغرقه تنفيذ كل عنصر على حدة ومن تحليل هذه العناصر ، وتقوم فاعليتها يمكن إجراء التحسينات ، كما يمكن ابتداء وسائل أفضل ، ووضع مقاييس عمل أضبط .

ويستخدم في دراسة الوقت أجهزة متنوعة منها ، ساعة الوقف (Stop-Watch) المعروفة (انظر شكل رقم ١٤ - ١) ، وتبين هذه الساعة الدقائق ، وتكون الدقائق فيها مقسمة تقسيماً عشرياً لتسهيل عملية الضرب والقسمة بسرعة . وتتطلب دراسة الوقت استخدام نموذج خاص مطبوع لتسجيل عليه العناصر والوقت والبيانات الأخرى ، ولوحة دراسة الوقت (Time Study Board) ويثبت عليها النموذج ، وتسهل عملية تدوين الملاحظات أثناء الدراسة والمراقبة .

Decimal - Hour

Stop Watch



الشكل رقم (١٤-١)
ساعة وقف (عشرية)

وتعتبر دراسة الوقت الوسيلة الأساسية لقياس العمل . لأنها تهتم بالملاحظة المباشرة للعمل وهو لا يزال في طور التنفيذ . وهي تستخدم في قياس العمل المتكرر ، والعمل الذي سينفذ في المستقبل بشكل متكرر ، وتحت نفس الظروف والطرق المستخدمة عند إجراء الدراسة .

وتوصف دراسة الوقت بأنها العدسة المكبرة التي ينظر فيها إلى الجهد الانساني . فبدلاً من النظر إلى العملية بصورة إجمالية ، فإن دراسة الوقت تنظر إلى العملية بصورة تفصيلية ، فهي تميز ، وتقيس وتقيم العناصر الصغيرة المكونة للعملية . ودراسة أية عملية ، بشكل تفصيلي ، وحسب هذه الطريقة ، فإنه يصبح بالإمكان تقدير مقدار الوقت الذي تحتاجه عناصر وأجزاء العملية التفصيلية ، والتي عندما تجمع معاً ، تنتج الوقت المطلوب للعملية بكاملها .

وعند إجراء دراسة للوقت فيجب أن يؤخذ بعين الاعتبار التجاوزات (Allowances) ويقصد بالتجاوزات التعويض عن الوقت المطلوب أثناء العمل حتى يتمكن الموظف من العناية بحاجاته الشخصية ، وللإستراحة للتقليل من التعب الناشئ عن الجهد الجسماني ويسمى هذا (بالتجاوز الشخصي) و (التجاوز للتعب) .

دراسة الحركة : Motion Study

دراسة الحركة هي طريقة ملاحظة وتحليل الحركات الأساسية التي يستخدمها موظف (عامل) ما ، أثناء قيامه بعمل ما ، وذلك لأجل وضع التحسينات اللازمة على تلك الحركات ، وتمكين الموظف من القيام بالعمل بأقل ما يمكن من الجهد الجسماني (العضلي) .

ودراسة الحركة تتطلب ملاحظة وتحليلاً دقيقاً للطريقة المستخدمة من قبل الموظف المسؤول ، وكذلك تحليلاً مفصلاً عند القيام بالعمل .

ويستخدم في دراسة الحركة جهاز تصوير سينمائي يعمل بسرعة ثابتة — ألف صورة في الدقيقة مثلاً — وحين تركيب الصور بعضها إلى بعض لتكوين فيلم (شريط) كامل ، نجد أنه يحتوي على دورة أو دورات تامة للعملية . وباستخدام فانوس سحري يمكن متابعة سير دورة العمل . وتحليل الفيلم ، فإنه يمكن تحديد نمط العمل لكل يد أو قدم تشترك في العملية ، وتقاس أطوال الحركة كجزء من الدراسة ، وتحلل كل حركة . والغرض من تحليل الحركات هو تقليل الحركات التي تدخل في إنجاز العملية ، وتوزيعها توزيعاً مناسباً على أعضاء الجسم ، على اليد أو القدم اليمنى أو اليسرى التي تشترك في العملية .^(١)

وللتقليل من الجهد والحركات التي يبذلها العامل ، فإنه توضع على مقربة منه ما يحتاجه من الأشياء الصغيرة التي تدخل في العملية ، كالمسامير والصواميل وغيرها ، وما يحتاجه في عمله من الأدوات ، وهذا فإننا نقلل من الحركة ، والجهد الذي كان يضيع سدى في البحث عن الأدوات واللوازم التي تحتاجها العملية . كما أنه يتوجب ترتيب مكان العمل ترتيباً علمياً مناسباً بحيث يكون باستطاعة العامل القيام بالعمل بأقل جهد وحركة .

مقاييس العمل

Work Standards

إن الهدف الأساسي لوضع مقاييس للعمل ، هو تزويد المهتمين بدراسة العمل ، بقواعد وأسس يمكن الاعتماد عليها عند تقييم الأعمال ، وذلك بمقارنة ما ينتج من الأعمال ، إلى مقياس يبين المعدل المحدد لتلك الأعمال . إن وضع مقياس للعمل ، أو معدل محدد للعمل ، يبين مستوى الانتاج الذي يجب أن يحافظ عليه العامل أثناء عمله .

ويعرف مقياس العمل (Work Standard) بأنه مقياس للانجازات التي

(١) فرجيل روثرف ، ترجمة عمر القباني ، قياس العمل ، ص ٤١ .

يجب أن تحقق في نشاط محدد ، وذلك عند استعمال طرق محددة لذلك النشاط ، وتحت ظروف معينة له .^(١)

وعند وضع مقاييس العمل ، فإنه من المهم جداً أن تكون هناك علاقة عادلة بين كمية العمل الذي ينتج ، والقوى العاملة التي تستخدم في إنتاجه . وإن بحث هذا الموضوع يقودنا إلى تحديد مفهوم « العمل العادل لليوم الواحد » (A Fair day's work) فالعمل العادل لليوم الواحد « هو معدل الانتاج الواجب تحقيقه (بلوغه) والذي يكون عادلاً لكلا الطرفين ، للموظف ولصاحب العمل ، وذلك عن جميع أعمال يوم بأكمله » .^(٢)

والانتاج المتوقع من العمل في إطار مفهوم « العمل العادل لليوم الواحد » يجب أن يمثل كمية العمل التي من المستطاع إنتاجها خلال فترة عمل محددة ، وتحت ظروف عمل معينة ، وبواسطة موظف مؤهل وكفؤ ، يعمل باستمرار وبسرعة معقولة خلال فترة العمل المحددة .

ويستخدم مقياس العمل العادل لليوم الواحد في تحديد الأجور والرواتب للموظفين وللعمال . فهو يمثل مستوى الانتاج المتوقع تحقيقه من الموظف في اليوم الواحد . وعلى هذا الأساس تقدر الأجور والرواتب . وتحديد العمل العادل لليوم الواحد ، يؤدي إلى تحقيق العدالة والمساواة بين الموظفين ، فتدفع على أساسه رواتب موحدة للموظفين الذين يقومون بنفس الأعمال ، أو بأعمال مشابهة . كما أن وجود مثل هذا المقياس يساعد في اتخاذ القرارات على أسس موضوعية ، بخصوص دفع مكافآت تشجيعية للموظفين المجدين ، وفي وضع التوصيات اللازمة بخصوص ترقيةهم .

(1) Victor Lazzaro, *Op. Cit.*, p. 153. Lazzaro defined "A work standard is a measure of accomplishment that should be attained in a specified activity under specified methods and conditions affecting that activity" p. 153.

(2) Victor Lazzaro. *Op. Cit.*, p. 153.

طرق وضع مقاييس العمل

Approaches to Setting Work Standards

تظهر الحاجة إلى وضع مقاييس للعمل ، عندما ترغب الإدارة في التعرف على تكاليف القيام بالأعمال فيها ، لأجل مراقبة تلك التكاليف ، والتقليل منها . وعندما تخطط الإدارة لوضع نظام للأجور التشجيعية (المكافآت) لموظفيها ولغيرها من الأغراض .

وفي مجال الأعمال الكتابية ، فإن هنالك عدة طرق لوضع مقاييس معيارية للوقت وللعمل ، وهي كما يلي :

Production Records

١ — سجلات الانتاج

Work Sampling

٢ — دراسة العمل بواسطة العينات

Time Study

٣ — دراسة الوقت

وستكلم بإيجاز عن كل طريقة من الطرق الثلاثة المذكورة سابقاً :

١ — سجلات الانتاج : Production Records

تعتبر هذه الطريقة من أكثر الطرق إنتشاراً لوضع مقاييس للوقت وللعمل في المكاتب . وتتخلص هذه الطريقة في تنظيم سجلات لانتاج الموظفين بسجل فيها إنتاج كل موظف خلال فترة محددة من الزمن ، ثم يجمع الانتاج خلال تلك الفترة ، ويستخرج منه معدل الانتاج للموظف ، وذلك بعد إجراء بعض التعديلات الطفيفة عليه .

أما عن المدة الزمنية التي يسجل خلالها إنتاج الموظف فيجب أن تكون ممثلة لمعظم الفترات الزمنية ، من ناحية نوعية وكمية العمل ، الذي يقوم به الموظف ، وأن تتضمن جميع الأعمال (الواجبات) التي قد يعهد إلى الموظف القيام بها في أي وقت من الأوقات .

ويستخدم في هذه الدراسة (عند إستخدام طريقة سجلات الانتاج) نموذج معين يطلق عليه اسم « سجل الانتاج اليومي للموظف » (Daily- Production Record) وتوزع نماذج سجلات الانتاج على الموظفين لتعبئتها بأنفسهم بعد توضيح كيفية تعبئتها لهم . وتسلم النماذج المعبأة للمشرفين إما يومياً أو في نهاية الأسبوع . ويقوم المشرف بإعداد كشف (ملخص) أسبوعي ، يبين إنتاج كل موظف من مختلف أنواع الأعمال التي قام بها خلال المدة الزمنية المحددة بأسبوع ، ويوصل المشرف صوراً من الكشف إلى الادارة العليا والجهات المسؤولة عن إجراء الدراسة .

وتعتبر هذه الطريقة من أسهل الطرق لقياس عمل الموظف . ومن مزاياها أنها بسيطة وتسهل إدارتها والقيام بها . وأن الموظفين يتجاوبون كثيراً عند إجراء الدراسة ، وخصوصاً إذا كان الهدف واضحاً لهم منذ البداية . ومن حسناتها أيضاً ، أن الموظفين عندما يعملون بمعدلات الانتاج اليومية ، فإنهم يبدلون أقصى جهدهم ، لكي يبقى إنتاجهم مرتفعاً ، وفي مستوى معين بحيث يكون على الأقل ، في نفس مستوى معدل الانتاج المحدد .

ونظراً لسهولة وبساطة هذه الطريقة ، فإن الادارة العليا في كثير من المنظمات تأخذ بها ، ولا تميل إلى إستخدام الطرق الأخرى المعقدة .

ويؤخذ على هذه الطريقة إعتادها على سجلات الإنتاج السابقة (القديمة) ، فمقاييس العمل ، توضع على أساس معدلات الانتاج للموظفين في السابق (وليس في الوقت الحاضر) ، ولذا فإن ما تبينه إنما هي معدلات الانتاج في الماضي ، وليست معدلات الانتاج في الوقت الحاضر . ولتلافي هذا المأخذ على هذه الطريقة فإن مقاييس العمل توضع على أساس معدلات جديدة تعكس الوضع الحاضر لمعدلات الانتاج ، وتوضع المقاييس على أساس دراسات تجرى على موظف واحد أو على عدد من الموظفين ، وليست على أساس معدلات الانتاج السابقة للموظفين .

وعند إجراء الدراسة لقياس العمل ، فإننا نختار عدداً من الموظفين المؤهلين والمدرّبين والذين يقومون بنفس الأعمال ، ونطلب منهم أن يقوموا بأعمالهم بنفس السرعة العادية التي يقومون بها بأعمالهم يومياً ، ونسجل إنتاجهم خلال ساعة واحدة ، ويحضر المشرف عند إجراء الدراسة ليتأكد من أن الموظفين يقومون بالأعمال بالسرعة العادية وتكرر نفس التجربة على هؤلاء الموظفين خلال عدد من الأيام ، ونسجل إنتاجهم في تلك الأيام ، ثم نجمع الإنتاج خلال مدة الدراسة ، ونحصل بعد ذلك على معدل الإنتاج اليومي للموظف الواحد ثم نأخذ بعين الاعتبار التجاوزات المسموح بها للتعب (Allowances for fatigue) وللتأخير ، وللعناية بالحاجات الشخصية ، ويقدر لها عادة نسبة ١٠٪ من وقت العمل . وتضاف هذه النسبة إلى معدل الوقت المطلوب للقيام بالعمل . ونستخرج معدل الإنتاج بعد إجراء التعديلات على الأرقام التي حصلنا عليها . وبذلك يمكن تحديد مقياس العمل في المنظمة . وحتى تكون مقياس العمل ملائمة ، فيجب أن تساير التغيرات التي تطرأ على المنظمة ، ولذا فإنه يتوجب إجراء الدراسات من حين لآخر على تلك المقاييس لأجل تعديلها ، ولكي تعكس معدلات الإنتاج في الوقت الحاضر .

وبوضح الشكل رقم (١٤ - ٢) نموذج سجل الإنتاج اليومي للموظف ، ويلاحظ في أعلى النموذج وجود فراغات لتعباً فيها معلومات عن الإدارة أو القسم الذي يعمل فيه الموظف ، ثم اسم الموظف ووظيفته ، وتاريخ تعبئة النموذج . وبوضح الشكل رقم (١٤ - ٣) نموذجاً لسجل الإنتاج اليومي معاً لموظف ما .

سجل الانتاج اليومي للموظف			
الإدارة/القسم :			
اسم الموظف :			
الوظيفة :			
التاريخ :			
الوحدات المنتجة	رقم العمل	عدد الدقائق	التوقيت البداية - الانتهاء
		مجموع الدقائق الحقيقية التي عمل فيها الموظف في اليوم	مجموع دقائق العمل في اليوم

الشكل رقم (١٤ - ٢) سجل الانتاج اليومي للموظف :

سجل الانتاج اليومي للموظف

الادارة/القسم :

اسم الموظف : محمود عمر

الوظيفة :

التاريخ : ١٠/٥/١٩٨٤م

الوحدات المنتجة	رقم العمل	عدد الدقائق الحقيقية	التوقيت البداية - الانتهاء
٢٠	٢١	٦٠	٩-٨
٣٠	٢٥	١٠٥	١٠-٩
١٠	٢٧	٢٥	١١-١٠
١٠	٣٠	٥٠	١٢-١١
-	-	استراحة	١٢-١٢
١٤	٣٥	٧٠	١٢-١٢
-	-	-	١٢-١٢
		٣١٠	٣٩٠
		مجموع الدقائق الحقيقية التي عمل فيها الموظف في اليوم	مجموع دقائق العمل في اليوم

الشكل رقم (٤-٣) سجل الانتاج اليومي للموظف محمود عمر

إن دراسة العمل بواسطة العينات تعتبر من أحسن وأدق وسائل قياس العمل ، والدراسة تتكون من عدد كبير من الملاحظات تؤخذ في فترات زمنية بشكل عشوائي (وبدون تحديد موعد سابق) وتسجل في كل ملاحظة (زيارة) نوع العمل الذي كان يقوم به الموظف ، وسرعته ، وأحواله . ومن هذه الملاحظات تستخرج النسبة المئوية لكيفية توزيع الموظف لأوقاته بين مختلف الأعمال التي يقوم بها . ومقياس الدقة لدراسة العمل بواسطة العينات هو في كثرة الملاحظات (العينات) فكلما كان عدد الملاحظات كبيراً ، كلما كانت درجة الدقة أكبر .

ولتوضيح فكرة دراسة العمل بواسطة العينات فإننا سنأخذ المثال التالي : نفرض أن إدارة حكومية ما أرادت أن تتعرف على كيفية استخدام الموظفين لأوقات الدوام الرسمية فيها ، ولعرفة نسبة ما يخصص من وقت العمل للقيام بالأعمال المنتجة . وللقيام بتلك الدراسة ، فقد طلبت هذه المنظمة من محلل إداري ما إجراء الدراسة . وباستخدام طريقة العينات فإن المحلل الإداري أخذ يقوم بزيارة مكتب الموظف ، أو الموظفين الذين تجرى عليهم الدراسة ، عدة مرات في اليوم .

ولنفرض أن عدد الزيارات كان بمعدل عشر مرات في اليوم الواحد . وأن كل زيارة كانت تتم بدون سابق إخطار (إشعار) للموظف وأخذ يسجل المحلل الإداري في كل زيارة ما يشاهده في تلك اللحظة سواء أكان الموظف (الذي تجرى عليه الدراسة) يقوم بعمل ، أو كان في تلك اللحظة بدون عمل . وبعد مضي عشرة أيام نفرض أن نتيجة الدراسة كانت كالآتي :

حالة الموظف (نشاطه)	عدد الملاحظات (الزيارات)	النسبة المئوية
يقوم بالأعمال	٦٠	% ٦٠
يقراً صحف ومجلات	١٨	% ١٨
خارج المكتب	١٠	% ١٠
بدون عمل	١٢	% ١٢
المجموع	١٠٠	% ١٠٠

من المثال السابق نلاحظ أن الموظف الذي أجريت عليه الدراسة لم يكن يخصص إلا ٦٠٪ من وقت العمل للقيام بعمل مثمر كإنجاز الأعمال الموكولة إليه وأن ٤٠٪ من وقته كان يضيع سدى وفي مجالات غير منتجة . وقد توصلنا إلى هذه النتيجة بواسطة إستخدامنا لطريقة دراسة العمل بواسطة العينات .

٣ - دراسة الوقت : Time Study

عند إجراء دراسة الوقت ، لقياس العمل ، فإن المهمل الإداري يستعين بساعة الوقف (Stop Watch) المعروفة . وقبل البدء بإجراء الدراسة فإن العملية تقسم إلى عناصرها الرئيسية ، ويقاس الوقت اللازم لإنجاز كل عنصر من عناصر العملية بواسطة ساعة الوقف . وتسجل نتيجة القياس على نموذج خاص . وتتخذ قياسات الوقت أثناء قيام العامل (الموظف) بالعملية ، وتسجل عدة قياسات أثناء قيام العامل بالعملية ، لعدة مرات ، ثم تستخرج المعدلات لكل عنصر من عناصر العملية ، وتضاف إليها التجاوزات المسموح بها للتعب ، ولقضاء الحاجات الشخصية ، وغيرها ، وبذلك نحصل على الوقت القياسي

لانتاج وحدة واحدة من وحدات العمل ، ومن ذلك يمكن الحصول على معدلات الانتاج القياسي في الساعة لمعرفة معدل الانتاج .

ولتوضيح طريقة دراسة الوقت فإننا نفرض أن نتيجة إجراء دراسة الوقت تبين أن الوقت القياسي هو (٣) دقائق للوحدة الواحدة . ومن ذلك يمكن إستخراج معدل الانتاج في الساعة ويكون في هذه الحالة (٢٠) وحدة في الساعة الواحدة .. ومع أن النتائج التي يمكن الحصول عليها بواسطة إستخدام ساعة الوقف تعتبر من الناحية العملية أكثر دقة من غيرها ، إلا أن هناك كثيراً من الاعتراضات والانتقادات قد وجهت إلى هذه الطريقة ولاسيما من الناحية النفسية . فالعمال (والموظفون) لا يشعرون بالاطمئنان إلى هذه الطريقة ويتقنونها بشدة كما أن أساتذة ومفكري المدرسة السلوكية في الادارة قد وجهوا إنتقادات شديدة إلى هذه الطريقة واعتبروها غير إنسانية .

مجالات إستخدام مقاييس العمل :

تستخدم مقاييس العمل لتحقيق أغراض متنوعة في المنظمات ، ومن تلك الأغراض ما يلي :

١ - الأجور التشجيعية : Wage Incentives

تستخدم مقاييس العمل عند تنفيذ خطة دفع الأجور التشجيعية للأفراد . وتستعمل الأجور التشجيعية لأجل زيادة إنتاج الأفراد في المنظمة . وقبل تطبيق خطة الأجور التشجيعية تجرى دراسات لتحديد ما يسمى بـ (عمل اليوم القياسي) أو (العمل العادل لليوم الواحد) وهو معدل الانتاج اليومي الواجب تحقيقه . وعند تطبيق خطة الأجور التشجيعية فإن معدل إنتاج الفرد يقارن بعمل اليوم القياسي وإذا زاد

الفوائد المتوقعة تحقيقها من إدخال مقاييس العمل :

يمكن تقسيم الفوائد المتوقعة إلى قسمين ، فوائد ملموسة ، وفوائد غير ملموسة^(١) :

الفوائد الملموسة :

إن الهدف الأساسي لأدخال وتطبيق مقاييس العمل في المنظمة هو تحسين كفاية وفعالية الأفراد في المنظمة ، وزيادة إنتاجهم ، ومن ثم تقليل تكاليف القيام بالأعمال . ووجود مقاييس للعمل يساعد في تحسين عمليات تخطيط وتنفيذ الأعمال وذلك مما يؤدي إلى التقليل من تكاليف القيام بالأعمال ، وتحقيق ذلك بما يأتي :

- ١ — بتقليل المصروفات التي تدفع على شكل رواتب وأجور للأفراد .
- ٢ — باستيعاب الكمية الزائدة في العمل دون زيادة في المصروفات التي تدفع على شكل رواتب وأجور للأفراد بنفس نسبة الزيادة في كمية العمل .

الفوائد غير الملموسة :

إن التوفيرات غير الملموسة تأخذ الأشكال التالية :

- ١ — متطلبات أقل لمساحة العمل ولغرف المكاتب .
- ٢ — كمية أقل من الآلات والأجهزة المكتبية .
- ٣ — مصروفات أقل مما يجب أن يدفع على شكل مكافآت وعوائد للأفراد .
- ٤ — تقليل من الأعمال الكتابية ، وفي تنظيم وحفظ الملفات ، وفي الأمور المتعلقة بإدارة الأفراد .

(1) Victor Lazzaro, Op. Cit., p. 189.

دراسة كمية العمل

Work Count Study

تبين هذه الدراسة كمية العمل الذي يؤدي وعدد الموظفين الذين يقومون بأدائه ومقدار مساهمة كل فرد منهم في إنجاز ذلك العمل . وتطبق دراسة كمية العمل على أنواع متعددة في مجال الأعمال المكتبية ، ومن الأمثلة على وحدات العمل التي يمكن عدّها وإحصائها في مجال الأعمال المكتبية ، بيان عدد الشيكات (Checks) التي يحضرها قسم رواتب الموظفين وعدد الطلبات (Orders) التي ترد إلى المنظمة وعدد التقارير (Reports) التي يعدها موظف ما أو قسم ما ، وعدد التذاكر التي تباع (Sales tickets) بواسطة منظمة ما (منظمة طيران) .

وتفيد دراسة كمية العمل في التعرف على المشاكل التي تواجه المنظمة ، وتساعد في إيجاد الحلول المناسبة لها . وتساعد أيضاً على تحسين أساليب أداء الأعمال وعلى تحسين طريقة توزيع الأعمال بين الموظفين ، فإذا كانت الأعمال موزعة توزيعاً غير عادل وسيئ بين الموظفين فإن دراسة كمية العمل تستطيع أن توضح ذلك ، فهي تزود المحلل الإداري بالدليل على كيفية التوزيع وهذا مما يساعد على إعادة توزيع الأعمال بين الموظفين بشكل مناسب وعادل .

أهداف دراسة كمية العمل :

تحقق دراسة كمية العمل الأهداف التالية :⁽¹⁾

(1) Ralph Steere, *Office Work Simplification*, waterford, connecticut, Prentice-Hall, Inc., 1963, pp. 106 - 107.

معدل إنتاج الفرد عن عمل اليوم القياسي فإن الموظف يعطى مكافأة مالية زيادة عن أجرة اليوم العادي .

٢ - مراقبة التكلفة :

من أهم الأدوات التي تستخدمها الإدارة للرقابة ، وخفض تكاليف التشغيل ، هي التكلفة القياسية ، وميزانيات المصروفات الإدارية . وتعتبر هذه الأدوات مفيدة في تحقيق الرقابة . وتعتمد مراقبة التكلفة على وجود أساس سليم لمقارنة المصروفات الفعلية ، بالمقياس الموضوع حتى يمكن ملاحظة الانحرافات والفروقات لأجل تصحيحها واتخاذ الإجراءات المناسبة من قبل الإدارة . وتكلفة العمالة المباشرة تعتبر من أهم أجزاء التكلفة القياسية ومقاييس العمل توفر أساساً لوضع هذه التكلفة بدقة .

٣ - التخطيط والتوقيت :

تستخدم مقاييس العمل في تخطيط الإنتاج ووضع توقيت للتشغيل . والهدف من التخطيط والتوقيت هو إنتاج كمية من المنتجات لتكون جاهزة عند الطلب وفي الوقت المحدد لذلك . وفي المؤسسات الصناعية فإنه لابد من التنسيق بين أنشطة المبيعات ، والمشتريات والهندسة ، والإنتاج ، لأجل إنتاج السلع والبضائع المطلوبة وتسليمها في الأوقات المحددة لذلك .

٤ - الاستفادة القصوى من القوى البشرية :

تهدف دراسة الاستفادة من القوى البشرية إلى تقدير العدد المطلوب من الأفراد للقيام بالعمل في وحدات إدارية معينة . إن تحديد

العدد المطلوب من الأفراد يعتمد على قياس كمية العمل وعلى مقاييس معدلات الانتاج للأفراد . وإن وجود مقاييس ومعدلات للعمل في المنظمة تقدم فائدة كبيرة للمشرفين وللادارة ، فهي تبين لهم فيما إذا كان لديهم فائض في الأفراد . أو أن هناك نقصاً في عدد الأفراد بالنسبة لكمية العمل ، وترشدتهم إلى المجالات التي يمكنهم أن يقللوا من عدد الأفراد فيها .

مجالات الاستفادة من مقاييس العمل في الأجهزة الحكومية :

هناك عدة مجالات في الأعمال الحكومية يمكن الاستفادة من مقاييس العمل فيها . فمقاييس العمل تعتبر الحجر الأساسي لمعرفة وتقدير عدد الأفراد اللازمين للادارات الحكومية ولأحكام الرقابة على أعمال الميزانية . ومقاييس العمل تزودنا بوحدة القياس التي يمكن بواسطتها قياس مدى كفاية وفعالية الاستفادة من الأيدي العاملة المتوفرة لدينا . وبواسطة مقاييس العمل نستطيع تقدير عدد الأفراد الذين نحتاج إليهم للقيام بالأعمال الجديدة كما نعتد عليها عندما نقوم بإجراء دراسة لأجل توزيع الأعمال توزيعاً عادلاً وسليماً بين الموظفين ، وتساعدنا في وضع الخطط والجداول لاستعمال الأجهزة المتوفرة بين أيدينا في الادارات .

وتستعمل مقاييس العمل عند وضع خطط للبرامج التشجيعية للأفراد في المنظمة ، فالأجور التشجيعية (المكافآت) تدفع عند قيام الموظف بأعمال إضافية زائدة عن الأعمال المقررة . وقبل وضع وتنفيذ برامج الأجور التشجيعية فيجب إجراء دراسات لقياس العمل والوقت ويجب وضع المعايير التي تبين كمية العمل والوقت اللازم لإنجازه وما يطلب من الفرد (الموظف أو العامل) القيام به من أعمال في الأحوال العادية (كمية العمل القياسي أو النموذجي) وإذا زاد الانتاج عن هذا المعدل فيجب أن يعطى الموظف أو العامل عليها مكافأة تشجيعية .

١ - تساعد رؤساء الادارات والأقسام في تخطيط العمل :

تسهل دراسة كمية العمل مهمة التخطيط ، ورسم برنامج العمل في المنظمة بواسطة الرئيس الاداري ويتحقق ذلك ببيان الأوقات (سواء في اليوم أو في الأسبوع) التي تزداد فيها كمية العمل في المنظمة زيادة كبيرة غير طبيعية . ومعرفة موعد زيادة كمية العمل في المنظمة تجعل الرئيس الاداري يتخذ الاحتياطات والاجراءات اللازمة لمواجهة تلك الحالات قبل حصولها ، كأن يخصص عدداً أكبر من الموظفين للقيام بتلك الأعمال عند زيادتها .

٢ - تساعد على التخلص من مناطق عنق الزجاجة : Bottlenecks

تظهر حالة عنق الزجاجة عندما تتكدس الأعمال عند خطوة من خطوات المعاملة ، أو عند موظف ما . وأما أسباب حالة عنق الزجاجة فمحدود إما إلى استخدام طريقة (إجراءات) غير سليمة للقيام بالأعمال ، أو إلى تكليف الموظف بالقيام بعدد كبير من الأعمال أكثر من طاقته . وتفيد دراسة كمية العمل في معالجة حالة عنق الزجاجة ، وذلك ببيان عدد المعاملات التي تنجز في كل خطوة (أو نقطة) من خطوات العمل ، وبهذا نستطيع أن نتبين أسباب تكدس المعاملات ومن ثم نحاول إيجاد الحل المناسب لها .

ومن الحلول التي تعالج بها حالة عنق الزجاجة هي إعادة توزيع الموظفين بين أقسام المنظمة ، فإذا كان تأخير الأعمال في قسم ما ، يعود إلى قلة عدد الموظفين الموجودين في ذلك القسم ، وإلى كثرة الأعمال المطلوبة منهم ، فإن نقل بعض الموظفين من الأقسام الأخرى (التي تقل كمية العمل فيها) إلى هذا القسم تساعد على الاسراع في إنجاز الأعمال ، كما أن دراسة خطوات المعاملة وتبسيطها تساعد أيضاً في القضاء على مثل تلك الحالة .

٣ - تساعد في تقدير حاجة المنظمة من الموظفين :

إن معرفة كمية العمل التي ترد إلى المنظمة ، ومعرفة معدل إنتاج الموظف في اليوم الواحد تساعدان على تقدير حاجة المنظمة من الموظفين ، في حالة زيادة كمية العمل أو في حالة نقصانها . فإذا زادت كمية العمل في المنظمة ، وأصبحت الأعمال تتراكم ، على الموظفين فيها ، فإننا نستطيع مواجهة هذه الحالة ، وذلك بإجراء دراسة لكمية العمل التي ترد إلى المنظمة ومعرفة معدل إنتاج الموظف اليومي من العمل ، نستطيع أن نقدر عدد الموظفين الواجب إضافتهم إلى العدد الحالي من الموظفين .

٤ - تساعد في توزيع الأعمال توزيعاً سليماً :

تساعد دراسة كمية العمل في بيان الوقت الذي تحتاجه كل خطوة من خطوات المعاملة أثناء أداء العمليات المطلوبة عليها . فإذا تبين أن الخطوة رقم (١) من معاملة ما تحتاج إلى (٤) دقائق ، وأن الخطوة رقم (٢) تحتاج إلى دقيقتين ، وأن معدل عدد المعاملات التي ترد إلى المنظمة هو (٤٠٠) معاملة في اليوم ، فإن على رئيس المنظمة أن يأخذ هذه الحالة بعين الاعتبار عند توزيع الموظفين بحيث يخصص للخطوة رقم (١) ضعف عدد الموظفين الذين سيخصصهم للخطوة رقم (٢) .

ومن الأمثلة على التوزيع غير السليم ، في الأعمال في بعض المنظمات الصغيرة ، تخصيص موظف للبريد الوارد وآخر للبريد الصادر . فيلاحظ في بداية كل يوم كمية كبيرة من الأعمال لدى موظف الوارد بينما لا توجد أعمال لموظف الصادر . ولكن الوضع يتعكس في نهاية اليوم ، فيصبح موظف الوارد بلا عمل ، وتتكدس

الأعمال عند موظف الصادر . وفي مثل هذه الحالة فإن أبسط علاج لها هو أن يشترك كلا الموظفين في عمليتي الصادر والوارد ، وهذا يتوفر عمل للموظفين طوال اليوم ، ولا داعي لتقسيم العمل حسب الاختصاص في هذه الحالة .

٥ - تساعد في معالجة الحالات الاستثنائية :

يتبين أحياناً أن التأخير في المعاملات ، وأن حالات عنق الزجاجة ، ناتجة بسبب وجود بعض الحالات الاستثنائية في المعاملات التي تتطلب إجراءات خاصة تختلف عن الإجراءات العادية المتبعة في المنظمة . وبواسطة دراسة كمية العمل يتبين لنا عدد تلك الحالات الاستثنائية وعند معرفة عددها نستطيع أن نخصص لها ما تحتاجه من الموظفين (موظف واحد أو موظفين) بحيث نحول الحالات الاستثنائية إلى ذلك الموظف ليقوم بالإجراءات اللازمة عليها . وهذا نضمن سر الأعمال في المنظمة بشكل منتظم وبدون إنقطاع بسبب الحالات الاستثنائية .

٦ - تساعد في إثارة إهتمام الموظفين بواسطة عرض النتائج :^(١)

إن معرفة كمية العمل الذي يقوم به الموظفون في قسم ما ، تساعد في تشجيع هؤلاء الموظفين على زيادة إنتاجهم ، وعلى بث روح المنافسة فيما بينهم . ومن الأمثلة على ذلك أنه وجد في إحدى إدارات المنافسة فيما بينهم . ومن الأمثلة على ذلك أنه وجد في إحدى إدارات الحسابات أنه كان هنالك قسمان يقومان بنفس الأعمال . ولما كان

(١) جوزي اترنيو هيجوزانث ، طريقة تبسيط الأعمال ، صادر عن الادارة المركزية للتنظيم بديوان الموظفين المصري ، ١٩٦١ م ، ص ٣٣ .

العمل روتينياً ، ولما لم يكن هنالك حافز للموظفين ، فإن كمية الانتاج انخفضت في أحد الأقسام انخفاضاً كبيراً بحيث أصبح الانتاج فيه أقل من المستوى العادي . ولتشجيع هؤلاء الموظفين ، ولبت روح التنافس بين القسمين فقد أجريت دراسة لكمية العمل في كلا القسمين ، وعرضت النتائج على لوحة الاعلانات على شكل جداول ورسوم بيانية ، وقد ترتب على ذلك نمو روح المنافسة بين القسمين نتيجة لمقارنة الانتاج بينهما ، وأدى ذلك إلى نهضة إنتاج كل موظف بدرجة كبيرة .

نموذج كمية العمل : The Work Count Sheet :

إن دراسة كمية العمل تختلف من إدارة إلى أخرى ، وحسب نوع العمل الذي يؤدي في المنظمة . فهناك الكثير من الأعمال الكتابية التي تنجز في المكتب تحمل أرقاماً متسلسلة وفي هذه الحالة يكون من السهل عدّها ، وإستخراج كمية العمل التي أنجزت منها . ومن أمثال ذلك عدد الشيكات ، والفواتير ، والأوراق الصادرة والواردة وغيرها .. ويستطيع المحلل أن يحصل على معلومات عن كمية العمل في المنظمة عند إجراء الدراسة بواسطة الاطلاع على جدول أعمال الموظف اليومية وعلى قائمة الواجبات الأسبوعية للموظف (شرحناها عند بحث دراسة توزيع الأعمال) فهذان النموذجان يعطيان فكرة عن إنتاج الموظف اليومي والأسبوعي والمعلومات التي يحتويانها تفيد كثيراً عند إجراء دراسة لكمية العمل في المنظمة .

وعند إجراء دراسة لكمية العمل فإن المحلل الإداري يستخدم نموذجاً خاصاً لذلك يطلق عليه إسم (نموذج كمية العمل) ويعتمد المحلل على جدول أعمال الموظف اليومية ، وعلى قائمة الواجبات الأسبوعية للحصول على المعلومات ، فيأخذ من هذين النموذجين الأرقام عن إنتاج الموظف ويرحلهما (ينقلهما) إلى نموذج كمية العمل . ويقوم بعض المحللين بالحصول على

المعلومات عن كمية العمل بأنفسهم ويتم ذلك بواسطة إحصاء (تعداد) إنتاج كل موظف . ويلجأ المحلل الإداري إلى هذه الطريقة عندما لا يجد المعلومات المطلوبة في الجداول السابق ذكرها .

وتعتبر دراسة كمية العمل الوسيلة الخامسة (والأخيرة) من وسائل تبسيط الأعمال ولا تجرى هذه الدراسة إلا بعد القيام بالدراسات الأخرى الداخلة في مجال تبسيط الأعمال وعندما يتبين من تلك الدراسات أن المشكلة التي تواجه المنظمة هي مشكلة من مشاكل الإنتاج وليست من مشاكل الإجراءات (كالأجراءات المعقدة) .١٠. ويوضح الشكل رقم (١٤ - ٤) نموذج كمية العمل ، ويمثل بواسطة المحلل الإداري عند إجراء دراسة كمية العمل في المنظمة ، وتتخذ المعلومات من جدول أعمال الموظف اليومية وإذا لم تكن كافية لأغراض الدراسة ، فإن المحلل يقوم بنفسه بجمع المعلومات اللازمة . وحتى لا يكون هناك إغفال أو نسيان لبعض الأعمال التي يقوم بها الموظف فإن المحلل يستخدم قائمة الواجبات الأسبوعية ليدقق المعلومات التي ملأها في نموذج كمية العمل وحتى يشمل هذا النموذج كافة النشاطات والأعمال التي يقوم بها الموظف في الأسبوع .

وتتبع نموذج كمية العمل عملية سهلة ، فيأخذ المحلل الإداري من جدول أعمال الموظف اليومية بداية وقت القيام بالعمل ، ووقت إنتهائه ، والفرق بينهما يبين مدة الوقت التي صرفت (إنقضت) على القيام بذلك العمل ، ثم يذكر نوع العمل وعدد الوحدات التي أنجزت (الوحدات المنجزة) في تلك المدة الزمنية .

وبعد أن يكمل المحلل تعبئة نموذج كمية العمل ، يجمع المدة الزمنية فيحصل على مجموع الوقت الذي صرف على تلك الأعمال ، كما يحصل أيضاً على مجموع وحدات العمل التي أنجزت خلال ذلك الوقت من كل نوع من أنواع العمل . وهذا يحصل المحلل الإداري على بيان بكمية العمل التي أنجزها الموظف خلال فترة زمنية محددة .

[illegible]

شكل رقم (٤-١٤) نموذج كمية العمل

ولتوضيح ذلك فإننا نأخذ المثال التالي : لنفرض أن لدينا قسماً ما ، فيه خمسة موظفين يقومون بأعمال متشابهة . وقد أجرينا على القسم دراسة لكمية العمل . ونتيجة الدراسة تبين لدينا أن الموظفين (أ ، ب ، ج) ينجزون بمعدل (١٠٠) وحدة من العمل في اليوم للموظف الواحد . بينما وجدنا أن الموظفين (د ، هـ) ينجزان بمعدل (٧٥) وحدة من العمل في اليوم للموظف الواحد . إن إكتشاف مثل هذا التباين والاختلاف بين إنتاج الموظفين ، يدعو إلى مزيد من الدراسة لمعرفة أسباب الاختلاف في إنتاجهم . فقد تكون من بين الأسباب أن الموظفين (د ، هـ) يقومان بإنجاز الأعمال الاستثنائية التي تتطلب مزيداً من الوقت أكثر من الأعمال العادية ، وقد يظهر لنا أن الموظفين (د ، هـ) أكثر قدرة على إنتاج أنواع أخرى من الأعمال غير الأعمال التي يقومان بها في الوقت الحاضر وفي مثل هذه الحالة فإنه يتوجب إعادة توزيع الأعمال بحيث يعطى الموظفان (د ، هـ) الأعمال التي تتلاءم مع قدرتهما ، والتي يكون إنتاجهما فيها أكثر من غيرها .

مما سبق نتضح لنا أهمية دراسة كمية العمل في المنظمة ، فتركيزها على بيان معدل إنتاج كل موظف في وقت محدد ، فإنها تبين لنا الاختلاف والتباين في إنتاج الموظفين وبذلك فإنها تسلط مزيداً من الضوء على نقاط الضعف في المنظمة والجوانب التي تحتاج إلى مزيد من الدراسة والاستقصاء لإيجاد الحلول المناسبة لها .

الفرق بين قياس العمل ودراسة كمية العمل :

في نهاية هذا البحث ، فإنه يجدر بنا أن نميز بين دراسة كمية العمل وقياس العمل . أما قياس العمل فيهدف في الدرجة الأولى إلى تحسين كفاءة وفاعلية المنظمة: وإلى وضع مقاييس للعمل ، ليصار إلى الاعتماد عليها عند تقييم الانجازات (إنجازات موظف ما) وذلك بمقارنة ما أنجزه من الأعمال ، إلى مقياس محدد يبين معدل الانتاج الواجب تحقيقه من ذلك العمل .

أما دراسة كمية العمل فهي تختلف عن قياس العمل ، فهي تعتبر وسيلة من وسائل تبسيط الأعمال ، وتهدف إلى المساعدة في تخطيط العمل ، وإلى توزيع العمل توزيعاً عادلاً وسليماً بين الموظفين وإلى التخلص من مناطق عنق الزجاجة ، وفي مقارنة إنتاج الموظفين الذين يقومون بنفس الأعمال ^(١).

مثال توضيحي :

يبين المثال التوضيحي التالي كيفية استخدام قياسات العمل لأجل تقدير حاجة منظمة ما من القوى العاملة (العمال أو الموظفين) ^(٢) . في مدينة ما ، توجد منظمة ما لإصلاح وصيانة السيارات . وفي هذه المنظمة فإن أعمال الصيانة تقسم بين ورشتين ، فالورشة الأولى تتم بها صيانة السيارات ذات الضرر أو العطب البسيط ، والورشة الثانية يتم بها إصلاح السيارات ذات الضرر والعطب الكبير . فالسيارات التي تحتاج إلى إصلاحات صغيرة لا تستغرق أكثر من أربع ساعات ترسل إلى الورشة الأولى ، وأما السيارات التي تحتاج إلى إصلاح شامل وإبدال بعض القطع الرئيسية والتي تستغرق أكثر من أربع ساعات فإنه يتم إرسالها إلى الورشة الثانية . هذا مع العلم بأن معظم العمال الميكانيكيين في كلا الورشتين وعددهم (٤٠) عاملاً ، يتمتعون بدرجة كبيرة من الكفاءة بحيث أن أى عامل منهم يستطيع أداء الأعمال في كلا الورشتين .

لقد كان مدير النقل في المنظمة مهتماً بسرعة إصلاح السيارات ذات العطب البسيط لكي تعود إلى العمل في أسرع وقت ممكن ، ولذا فإن سياسته كانت تُلخص في إعطاء الأولوية للقيام بالإصلاحات البسيطة . وعندما ازدادت

(1) Ralph Steere, Op. Cit., p. 111.

(٢) المثال مقتبس مع بعض التعديلات من الكتيب التالي :

(2) U.S. Department of the Army, **How and Where to Use Work Measurement in the Army**, Pamphlet No. 1-50 January, 1965, pp. 6-7.

الحاجة إلى إجراء مثل هذه الإصلاحات البسيطة ، ولأجل إنجاز الإصلاحات المطلوبة بسرعة فإن المشرف على الورشة الأولى (الخاصة بالإصلاحات البسيطة) أخذ يستعير عمالاً ميكانيكيين من الورشة الثانية . وقد بدأ ذلك في بداية الأمر حلاً مناسباً لمواجهة الحالات البسيطة للسيارات ، ولكن وبمرور الوقت فإن المشرف أخذ يستعير عمالاً ميكانيكيين آخرين وآخرين من الورشة الثانية (المختصة بالإصلاحات الكبيرة) أصبحوا يعملون في الورشة الأولى . بعدئذ أدرك مدير النقل خطورة الأمر ، وأدرك أن الاستمرار على هذه الحالة قد تسبب في ظهور نتيجتين سيئتين هما :

١ — إزدیاد عدد السيارات المتعطلّة في الكراجات التي تحتاج إلى صيانة تامة وإصلاح شامل في الورشة الثانية .

٢ — إرتفاع التكلفة نظراً لأن كثيراً من وقت العمال الميكانيكيين كان يضيع سدى أثناء وجودهم في الورشة ذات الأعمال الخفيفة .

ولمعالجة هذا الوضع ، فإن مدير النقل في المنظمة إستدعى المشرف على ورشة الصيانة الخفيفة ، وطلب منه أن يحدد ما يحتاجه فعلاً من الأيدي العاملة ، حاول المشرف أن يبين لمدير النقل أن عبء العمل يختلف من حين لآخر وأنه يتبع السياسة المرسومة وهي الاسراع في القيام بالإصلاحات البسيطة وأنه يؤدي خدمات ممتازة لكن المدير أجابه بحزم قائلاً : إن أي شخص يستطيع القيام بهذه الأعمال إذا توفر لديه عدد العمال الميكانيكيين المتوفرين لديك حالياً (وعددهم أربعون عاملاً) ، وأنا أريد منك أن تحدد لي عدد الأفراد الذين تحتاجهم فعلاً لأداء خدمة جيدة للمنظمة . وقد فوجئ المشرف بهذه المشكلة ، وهي تحديد ما يحتاجه من الأيدي العاملة ، ولذا فإنه أخذ في إجراء دراسة حول الموضوع . فقام أولاً بمراجعة طلبات العمل التي تلقتها الورشة (للأعمال البسيطة) في الربع الأخير من العام مقسمة حسب الأسابيع . وأخذ بعد ذلك بتطبيق مقياس العمل التي وجدها في إحدى نشرات قياس العمل .

وتوصل إلى معرفة عدد ساعات العمل المطلوبة في الأسبوع من عمال ورشته وهي (٨٠٠) ساعة عمل قياسية وتبين للمشرف من الخبرة والتقارير السابقة أن المعدل الطبيعي لأجازات العمال في الورشة بمعدل (١٠٪) من وقت العمل وأن معدل أداء العمال الميكانيكيين كان حوالي (٩٠٪) بالنسبة للمقاييس الموجودة في نشرة قياس العمل . وأن أداء العامل وهو (٩٠٪) كان يعتبر شيعاً مرضياً نوعاً ما ، نظراً لأن ظروف العمل كانت أقل من الحد الأدنى المذكور في النشرة . واعتقد المشرف أن العمال كانوا يصرفون من وقت العمل ما نسبته (٨٠٪) على طلبات العمل والقيام بالأصلاحات البسيطة واعتقد أن هذه النسبة يمكن أن ترتفع بواسطة التخطيط الجيد .

كان ذلك عرضاً موجزاً للحالة (المشكلة) التي كان يواجهها مدير الورشة الأول المختصة بالأعمال البسيطة ، والآن سنبين كيفية حساب ساعات العمل ، وعدد الموظفين اللذين لهذه الورشة .. فإذا فرضنا أنه كان قد خصص للورشة ذات الأعمال الخفيفة ٢٠ عاملاً ميكانيكياً ، وإذا اعتبرنا أن نسبة الاجازة هي (١٠٪) من وقت العمل ، فيكون عدد الساعات المتوفرة في الأسبوع هو (٧٢٠) ساعة / عمل ، ونحسب كما يلي :

عدد الأفراد المخصصين للعمل $\times ٤٠$ (ساعة / أسبوع) - ١٠٪
(عدد الأفراد المخصصين للعمل $\times ٤٠$ (ساعة / أسبوع) = عدد ساعات العمل المتوفرة في الأسبوع .

$٤٠ \times ٢٠ - ٤٠ \times ١٠ = ٤٠ \times ٢٠ \times ٠,١٠$ = عدد ساعات العمل المتوفرة في الأسبوع .
 $٨٠٠ - ٨٠ = ٧٢٠$ ساعة / عمل متوفرة في الأسبوع .

وحيث أن العمال الميكانيكيين كانوا يصرفون ٨٠٪ من وقتهم على طلبات العمل الخفيفة ، ولذا فقد كان عدد ساعات العمل المتوفرة لأداء العمل (بشكل مباشر) هو (٥٧٦) ساعة ، ونحسب على الشكل التالي :

عدد ساعات العمل المتوفرة / الأسبوع \times % نسبة الاستفادة = عدد الساعات المتوفرة / الأسبوع لأداء العمل بشكل مباشر (% Utilization) .

٧٢٠ (ساعة / الأسبوع) \times ٠,٨٠ = ٥٧٦ ساعة / الأسبوع (وهي ساعات العمل المتوفرة لأداء العمل بشكل مباشر) .

وطالما أن العمال الميكانيكيين كانوا يعملون بفاعلية (Efficiency) تبلغ نسبتها (٩٠٪) من المستوى المطلوب ولذلك فإنه يمكننا أن نتوقع بأنهم كانوا يعملون (٥١٨,٤) ساعة / عمل قياسية في الأسبوع ، ونحسب كما يلي :

عدد ساعات العمل المتوفرة في الأسبوع \times % الفاعلية = عدد ساعات العمل القياسية في الأسبوع : (Standard man-hours/Week)
٥٧٦ \times ٠,٩٠ = ٥١٨,٤ ساعة عمل قياسية في الأسبوع .

ومن الواضح تماماً أن (٢٠) عاملاً ميكانيكياً لا يستطيعون إنجاز (٨٠٠) ساعة عمل قياسية في الأسبوع ولكنهم يستطيعون إنجاز (٥١٨,٤) ساعة عمل قياسية كما وضعنا ذلك عندما تتوفر الشروط المذكورة سابقاً . وإذا علمنا أنه يتوجب القيام بـ (٨٠٠) ساعة عمل قياسية في الأسبوع لذلك فإنه يجب أن نحل المشكلة التي تواجه المشرف وذلك بتحديد عدد العمال المطلوبين لأداء كمية العمل (٨٠٠) ساعة عمل قياسية ويمكن حساب ذلك بإتباع الطريقة التالية : نحول أولاً ساعات العمل القياسية إلى ساعات عمل متوفرة في الأسبوع وبم ذلك كما يلي :

العدد القياسي لساعات العمل / الأسبوع
= $\frac{\text{ساعات العمل الأسبوعية المتوفرة}}{\text{لأداء العمل .}}$ (% الفعالية) (% Efficiency)

$\frac{٨٠٠}{٠,٩٠} = ٨٨٩$ ساعة عمل متوفرة لأداء العمل بشكل مباشر في الأسبوع .

وحيث أن نسبة الاستفادة (Utilization) من العمال الميكانيكيين يمكن رفعها من (٨٠٪) إلى (٩٥٪) وذلك بواسطة التخطيط الجيد ، ولذا فإن عدد ساعات العمل المتوفرة في الأسبوع تصبح كما يلي :

$$\text{عدد ساعات العمل المتوفرة لأداء العمل بشكل مباشر / الأسبوع} = \frac{\text{عدد الساعات المتوفرة / الأسبوع}}{\text{(Utilization) (٪ الاستفادة)}}$$

$$= \frac{٨٨٩}{٠,٩٥} = ٩٣٦ \text{ ساعة عمل متوفرة في الأسبوع}$$

وقد حصلنا على الرقم (٩٣٦) ساعة عمل في الأسبوع وذلك بتغيير نسبة الاستفادة من (٨٠٪) وهي النسبة الحقيقية للاستفادة من العمال إلى (٩٥٪) المتوقعة .

ولحساب عدد العمال الميكانيكيين المطلوبين للورشة ذات الأعمال البسيطة فإننا نجري العمليات الحسابية التالية :

$$\text{(عدد الأشخاص المطلوبين } \times ٤٠ \text{) } - ١٠ \text{ ٪ (الأشخاص المطلوبين } \times ٤٠ \text{) } = ٩٣٦ \text{ ساعة عمل متوفرة في الأسبوع .}$$

نفرض أن عدد العمال المطلوبين هو (س) فتكون المعادلة كالتالي :

$$٤٠ \text{ س} - ١٠ \text{ س} \times ٤٠ = ٩٣٦$$

$$٤٠ \text{ س} - ٤ \text{ س} = ٩٣٦$$

$$٣٦ \text{ س} = ٩٣٦$$

$$\text{س} = \frac{٩٣٦}{٣٦} = (٢٦) \text{ عاملاً ميكانيكياً}$$

لذلك فإننا نستنتج أن رئيس الورشة ذات الأعمال البسيطة يحتاج إلى ٢٦ عاملاً ميكانيكياً ليقوموا بـ (٨٠٠) ساعة عمل قياسية بحيث تكون نسبة الاستفادة منهم (٩٥٪) ، أما إذا بقيت نسبة الاستفادة كما كانت عليه وهي (٨٠٪) فإن عدد العمال المطلوبين سيرتفع إلى (٣١) عاملاً تقريباً . ويمكن حساب عدد العمال في هذه الحالة بنفس الطريقة التي حددنا بها عدد العمال عندما افترضنا أن نسبة الاستفادة ستصبح (٩٥٪) .

وبهذه الطريقة الحسابية ، يستطيع المشرف أن يدعم طلبه وحاجته إلى ٢٦ عاملاً لأداء العمل إذا كانت نسبة الاستفادة (٩٥٪) وإلى (٣١) عاملاً إذا كانت نسبة الاستفادة (٨٠٪) . ولو أن المشرف لم يستخدم بيانات قياس العمل لما استطاع التوصل إلى معرفة عدد العمال الميكانيكيين المطلوبين للورشة على وجه الدقة ، ولكان عليه أن يضمن عدداً ربما يكون غير دقيق أو مبالغاً فيه . ويمكن معالجة الحالات المشابهة التي يتطلب فيها تقدير عدد العاملين بنفس الأسلوب السالف الذكر . ولو تغيرت كمية العمل من وقت لآخر ، فإن بالإمكان تحديد العدد المطلوب من القوى العاملة للقيام بالأعمال ، وتحقيق ذلك بواسطة استخدام بيانات قياس العمل .

الفصل الخامس عشر الآلات المكتبية

- التطور التاريخي للآلات المكتبية .
- فوائد تجهيز المكتب بالآلات .
- عيوب الآلات المكتبية .
- الاعتبارات الواجب مراعاتها قبل شراء الآلات والأجهزة المكتبية
- حسابات التكلفة .
- توحيد الآلات المكتبية .
- إستثمار الآلات المكتبية .
- مراقبة الآلات المكتبية .
- إهتمام الموظفين بالآلات المكتبية .
- دور المحلل الإداري في إدخال الآلات إلى المكاتب .
- أنواع الآلات والأجهزة المكتبية : الآلات الكاتبة ، آلات الطباعة المكتبية ، الآلات الحاسبة ، الآلات والأجهزة الأخرى المتنوعة .
- إرشادات عامة حول كيفية الاستفادة بشكل فعال من الآلات المكتبية .

الفصل الخامس عشر الآلات المكتبية

Office Machines

تستخدم في المكاتب الحكومية ، وفي مكاتب الشركات ، أنواع متعددة من الآلات المكتبية في وقتنا الحاضر ، كآلات الكتابة ، والآلات الحاسبة ، وآلات الطباعة المكتبية ، وغيرها من الآلات . وقد كثرت الآلات المنتجة لأجل إستخدامها في المكتب الحديث ، وتعددت أنواعها لدرجة أن الرئيس الإداري أصبح يختار كثيراً قبل إقدامه على شراء أية آلة . ويعود سبب ذلك إلى كثرة الأنواع المنتجة والمعرضة في الأسواق والمعارض .

وتهدف الإدارة من شراء الآلات المكتبية إلى تحقيق أغراض متعددة للمنظمة ، كالدقة في إنجاز الأعمال ، وتحسين الخدمات ، وتقليل الجهد البشري ، وتوفير الوقت ، وتخفيض النفقات ، وغيرها من الأهداف . إلا أن موضوع شراء واستخدام الآلات المكتبية لا يخلو من بعض الجوانب السلبية ، فقد أصبح من الملاحظ ، أن بعض المنظمات تقوم بشراء الآلات المكتبية الجديدة والغالية الثمن ، بهدف الدعاية لنفسها ، والمفاخرة أمام المنظمات الأخرى ، ولأجل ظهور المنظمة أمام الجمهور بأنها منظمة متقدمة ومنتشية مع متطلبات العصر الحديث ، دون الأخذ بعين الاعتبار مدى حاجة المنظمة إلى تلك الآلات ، أو توفير كمية العمل اللازمة لتشغيلها باستمرار .

ويعتبر ما ينفق من أموال على شراء الآلات إستثماراً ، ويكون هذا الإستثمار مربحاً ومفيداً إذا استطاع أن يغطي تكاليفه في وقت معقول جداً ، ويتحقق ذلك على شكل تخفيض في القوى العاملة المستخدمة في المنظمة ، وفي توفير المعلومات اللازمة للإدارة في وقت سريع . وإذا لم تستطع الآلة تغطية تكاليفها

في وقت معقول ، فإن من الأفضل عدم شرائها ، لأن ذلك لابد أن يسبب خسارة مالية للمنظمة .

وتعرف الآلات المكتبية « بأنها الأدوات والأجهزة التي تساعد في معالجة المعلومات التي ترد وتصدر من المكاتب ، وفي حفظ الملفات والسجلات ، وفي كتابة التقارير وفي غيرها من الاختصاصات والتي تدار إما ميكانيكياً أو كهربائياً أو إلكترونياً ، أو غير ذلك »^(١) ولا يعتبر جهاز الهاتف (التلفون) من الآلات المكتبية ، كما لا تعتبر من الآلات والأجهزة المكتبية ، الآلات والأجهزة التي تزود بها المكاتب لأجل توفير الراحة للموظفين ، كتلاجات المياه ، أو المكيفات ، أو أجهزة التدفئة ، وغيرها من الأجهزة .

التطور التاريخي للآلات المكتبية :

تعتبر أداة العد البسيطة (Abacus) (التي تستخدم حالياً لتعليم الحساب للأطفال) ، أول أداة عرفت من الأدوات المكتبية . وقد اخترعها الصينيون في حوالي سنة (٢٦٠٠ ق . م) قبل الميلاد . أما الاختراع الثاني في الآلات المكتبية فهو اختراع آلة الطباعة (Printing Press) بواسطة المخترع الألماني جوتنبرغ في حوالي القرن الخامس عشر للميلاد . وبعد ذلك بثلاثمائة سنة تم اختراع آلة النسخ (Copying Press) بواسطة جيمس واط ، وتلا ذلك اختراع الآلة الكاتبة بواسطة كريستوفر شولز سنة ١٨٧٣ م .

ومنذ اختراع وإدخال الآلة الكاتبة إلى المكاتب سنة ١٨٧٣ م وحتى سنة ١٩١٣ م ، حدثت اختراعات كثيرة في مجال الآلات والأجهزة المكتبية ، فاخترعت الآلات الحاسبة ، والآلات المعنونة ، وآلات فتح المظاريف ، وآلات الطباعة (النسخ) ، وآلات الترقيم ، وآلات التخييم وغيرها من الآلات .

(1) Hary Wylie, (Editor) Office Management Handbook, Second Edition, New York, The Ronald Press, 1958, p. 9.1.

وفي الفترة الواقعة ما بين (١٩١٣ - ١٩٥٠ م) أدخلت تحسينات كثيرة على الآلات المعروفة سابقاً ، كما تم إختراع العديد من الآلات والأجهزة المكتبية .

وفي سنة ١٩٥٠ م أدخلت إلى المكاتب آلات تنظيم ومعالجة البيانات الإلكترونية (Electronic Data - Processing Machines) والتي يطلق عليها باللغة العربية اسم الحاسبات الإلكترونية (Computers) وهذه الآلات تخزن المعلومات ، والبيانات ، والاحصائيات المختلفة في ذاكرتها الإلكترونية . وتتميز بقدرتها الكبيرة على الاحتفاظ بكميات ضخمة من المعلومات ، وتقوم بتقديمها مرتبة عند الحاجة عن طريق البرامج التي يضعها القائمون على إدارتها وإستخدامها .

ومنذ سنة ١٩٥٠ م والاختراعات في مجال الآلات والأجهزة المكتبية تزيد بسرعة كبيرة ومذهلة ، حتى أنه أصبح من الصعب جداً على الرؤساء الاداريين ، متابعة آخر التطورات في مجال الآلات والأجهزة المكتبية .

فوائد تجهيز المكتب بالآلات

يحقق إدخال الآلات والأجهزة المكتبية إلى المكاتب العديد من الفوائد ، منها ما يلي :^(١)

١ - زيادة في سرعة إنجاز الأعمال :

إن القيام بالأعمال بواسطة الآلات يؤدي إلى السرعة في إنجازها . فالآلات سريعة في أعمالها ، ولا تتعب كما يتعب الانسان . وتظهر أهمية الآلات ، وفائدة السرعة ، عندما يتحتم القيام ببعض الأعمال في

(١) W.Lefflingwell and E. Robinson, Textbook of Office Management, Third Edition, New York, McGraw-Hill Book, Co., 1950, pp. 282-283

أوقات محددة وقصيرة ، مثال ذلك ، تحضير رواتب الموظفين في المنظمة ، في وقت قصير ، وقبل بداية العطلة الرسمية .

٢ — تخفيض في التكاليف :

تساهم الآلات في تخفيض نفقات القيام بالأعمال المكتبية ، وذلك بتوفيرها وتخفيضها في عدد الموظفين ، وفي توفيرها في الغرف والمكاتب التي تخصص للموظفين ، فالآلة تستطيع أن تقوم بأعمال العديد من الموظفين ، فهي تحمل محلهم في القيام بالأعمال ، ولذا يتحقق وفر في عدد الموظفين عند إدخال الآلات إلى المكاتب ، ويمكن الاستفادة من هذا الوفر في الأيدي العاملة في مجالات أخرى . ولهذا السبب فإن الموظفين في كثير من الأحيان ينظرون إلى إدخال الآلات إلى المكاتب نظرة خوف ورية منها ، وذلك خشية أن تحل هذه الآلات محلهم في المستقبل ، فيفقدون وظائفهم ، ويضطرون للبحث عن وظائف جديدة في مجالات أخرى .

٣ — زيادة في الدقة في القيام بالأعمال :

تعتبر الدقة من أهم ميزات الآلات المكتبية . فالإنسان يخطئ أحياناً أثناء قيامه بعمله ، لكن الآلة لا تخطئ ، وإذا أخطأت فإن الخطأ يكون ناتجاً أساساً من الإنسان الذي يشغل الآلة ، أو بعد البرامج لها . ودقة الآلة في القيام بالأعمال يوفر على المنظمة إنجاز الأعمال ، ويؤدي إلى تقديم خدمات أفضل إلى جمهور المستفيدين .

٤ — زيادة في الأمن والسلامة في المنظمة .

إن وجود الآلات يقلل من فرص السرقة والاحتيال في المنظمة ، ويقلل من فرص الحرائق فيها .

• ٢ - إراحة الموظفين من الأعمال الروتينية :

توجد في المنظمات بعض الأعمال التي تعبر روتينية ، ومملة ، وغير مرغوب فيها من قبل الموظفين ، وإن إعطاء مثل هذه الأعمال الروتينية للآلات المكتبية لتقوم بها يقلل من تدمير الموظفين ونفوسهم . فالآلات لا تشعر بالملل ولا بالتعب من القيام بمثل تلك الأعمال .

عيوب الآلات المكتبية

للآلات المكتبية عيوب ، كما أن لها مزايا وفوائد ، ومن عيوب الآلات المكتبية ما يلي :^(١)

١ - أنها قليلة المرونة ، فلكل آلة أو جهاز من الآلات والأجهزة المكتبية أعمال مخصصة لها وتقوم بها ، وعندما لا تتوفر العمل في مجال اختصاص الآلة ، فإنها تبقى متوقفة بدون عمل ، بعكس الانسان (الموظف) الذي يستطيع أن يقوم بالعديد من الأعمال ، وأن يتدرب على أي نوع من أنواع العمل .

٢ - أنها عرضة للكسر والتلف ، وهذا عنصر هام يجب أن يؤخذ بعين الاعتبار ، فقد يؤدي أي كسر أو تلف في الآلة إلى توقف الأعمال في المنظمة ، ولا سيما إذا لم يكن متوفراً في المنظمة سوى آلة واحدة .

٣ - أنها تحتاج إلى موظفين مدربين ومتخصصين لتشغيل الآلات . وأن نفقات الحصول على هؤلاء الموظفين المتخصصين للآلات تكون مرتفعة في بعض الأحيان ، كما أن تدريب الموظفين الموجودين في المنظمة لاكتساب المهارات اللازمة لتشغيل تلك الآلات يكلف

(1) Griffenhagen - Kroeger, O&M Handbook, Vol. 2, Amman, 1968, p. 23.2.

المنظمة كثيراً من الناحية المالية ، وخصوصاً إذا كان التسريب يتم خارج البلاد .

٤ — إن الآلات تتطلب قسطاً ولوازم خاصة ، وصيانة دائمة .

٥ — إن شراء الآلات يتطلب إنفاق مبالغ كبيرة من رأس المال .

٦ — إن الآلات تصبح قديمة بسرعة (Obsolete) ، وتعمل على الآلات المعروفة في الوقت الحاضر ، بعد مدة قصيرة آلات أحدث وأفضل .

الاعتبارات الواجب مراعاتها قبل شراء الآلات والأجهزة المكتبية :

حيث أن تكلفة شراء الآلات والأجهزة المكتبية تكون مرتفعة في كثير من الأحيان ، لذا فإنه يتوجب على الرئيس الإداري أن يتمهل قليلاً قبل الشراء ، وعليه أن يقوم بإجراء دراسة شاملة حول الموضوع ، وعلى ضوء الدراسة يستطيع الرئيس الإداري أن يتخذ قراره في هذا الخصوص .

وهناك سؤالان نجب الإجابة عليهما عند التفكير في أمر شراء آلة من الآلات المكتبية وهما :

١ — هل هناك حاجة ماسة إلى آلة ما ؟

٢ — إذا كانت هناك حاجة ماسة إلى الآلة ، فأي آلة يجب إختيارها ؟

أما بخصوص الإجابة على السؤال الأول (الحاجة إلى الآلة) فإن الجواب في معظم الأحيان هو بالإيجاب . وسبب ذلك يعود إلى الزيادة الكبيرة المضطردة في الأعمال المكتبية في المكاتب الحكومية وفي مكاتب الشركات . ومع أن الجواب هو إيجابي في معظم الأحيان ، إلا أنه يجب أن لا يسلم الرئيس الإداري بالحاجة إلى الآلة ، ولكن عليه أن يبحث عن بعض الاختيارات الأخرى البديلة الممكنة غير الآلات ، وعلى الرئيس الإداري أن يسأل نفسه الأسئلة التالية :^(١)

(1) Griffenhagen - Kroeger, Inc., Op. Cit., p. 23.2.

- ١ — هل من الممكن تبسيط العمل ، أو حذفه ، أو تغيير الطريقة التي يتم بها ، بحيث يكون بالإمكان الاستغناء عن الحاجة لشراء الآلة ؟
- ٢ — فإذا كانت الحاجة إلى العمل واضحة (ولا يمكن حذفه) ، فهل هذا العمل يبرر شراء الآلة ؟
- ٣ — هل من الممكن القيام بالعمل بطرق أخرى ، غير الآلات ، وبشكل أبسط وأسهل ؟

إختيار الآلة :

إذا إتضح للرئيس الإداري أن الحاجة ماسة لشراء الآلة ، فإن المشكلة التالية تصبح في إختيار نوع الآلة المناسب للقيام بالأعمال في المنظمة . فمن الملاحظ أن في السوق ، وفي المعارض ، أنواعاً متعددة من الآلات ، وأن لكل نوع مزايا وعيوباً يجب أن تؤخذ بعين الاعتبار قبل الشراء . وحيث أن شراء الآلة يكلف المنظمة كثيراً من الناحية المالية ، وهناك احتمال أن يصبح نوع الآلة (وموديلها) قديماً مع مرور الزمن (Obsolete) ، ولذا فإن على الرئيس الإداري أن يأخذ جميع هذه الجوانب بعين الاعتبار قبل الشراء ، كما أن عليه أن يجري دراسة موضوعية حول الآلة المقترح شراؤها قبل الاقدام على الشراء .

وقائمة الأسئلة التالية تساعد الرئيس الإداري عند إختيار الآلة التي يفكر في شرائها :^(١)

- ١ — ما هي الفوائد التي ستجنيها المنظمة من شراء الآلة ؟ هل أن شراء الآلة سيؤدي إلى إنجاز الأعمال بسرعة ، وإلى تخفيض في التكاليف الإدارية ، وإلى التقليل من الأخطاء ، وزيادة الدقة في القيام بالأعمال ، وإلى إراحة الموظفين من الأعمال الروتينية المملة ؟

(1) W. Leffingwell & E. Robinson, Op. Cit., pp. 284-287.

٢ — ما هي أفضل آلة ، من بين الآلات المتوفرة في السوق ، وأكثرها ملائمة للقيام بأعمال المنظمة ؟

إن وجود أنواع متعددة من الآلات ، تختلف في مزاياها وخصائصها (كالسرعة ، والدقة ، والحجم والشكل) تتطلب من الرئيس الإداري إجراء دراسة شاملة على تلك الأنواع لأجل إختيار أكثر الأنواع ملائمة لطبيعة العمل وظروف المنظمة . وأن بإمكان الرئيس الإداري أن يستفسر من المنظمات الأخرى التي تستخدم تلك الآلات لأخذ فكرة عن تلك الآلات من وكيلها أو بائعها (Salesman) ، ولكن لا يمكن الاعتماد كلية على أقوال البائع لأجل إتخاذ القرار بخصوص الشراء . لأن البائع يبين المزايا التي تتمتع بها الآلة ويقلل كثيراً من عيوبها . وعلى كل حال ، فإن على الرئيس الإداري أن يجمع كمية كبيرة من المعلومات عن الآلة التي يفكر في شرائها من مصادر متعددة لكي يكون قراره مبنياً على أسس علمية سليمة عند إتخاذها . ولكي لا يخدع الرئيس الإداري بدعاية وكيل أو بائع الآلة .

٣ — هل يمكن إجراء فحص وإختبار علمي وعمل للآلة التي يفكر الرئيس الإداري بشرائها ؟ والغرض من الإختبار هو التأكد من مزايا الآلة ، وإكتشاف عيوبها . ويقوم بالفحص مهندس ميكانيكي مختص ، ويسجل نتائج الإختبار في تقرير يبين فيه مزايا وعيوب الآلة .

وحيث أن مهمة إختيار الآلة الأكثر ملائمة لطبيعة العمل وظروف المنظمة تبدو صعبة أحياناً ، وخصوصاً عندما تتوفر عدة أنواع من الآلات في السوق ، ولذا فإن على الرئيس الإداري أن يراعي ، قبل إختياره الآلة العناصر التالية :^(١)

(1) J. Aspley, Editor, **Office Administration Handbook**, Chicago, The Dartnell Corporation, 1967, pp. 843-844.

١ — سهولة تشغيل الآلة : (Ease of Operation)

إن سهولة تشغيل آلة ما يعتبر من مزاياها ، ويؤخذ بعين الاعتبار عند المقاضلة بينها وبين الآلات الأخرى . لأن سهولة تشغيلها تسهل عملية تدريب الموظفين عليها في وقت قصير وبتكلفة أقل ، ويؤدي إلى إنجاز الأعمال بسرعة ، وإلى التقليل من التعب ، ومن الأخطاء التي يمكن أن ترتكب أثناء القيام بالعمل .

٢ — المرونة : (Flexibility)

يقصد بمرونة الآلة إمكانية إستخدامها للقيام بأنواع متعددة من الأعمال ، فإذا كانت كمية العمل المتوفرة لدى المنظمة ، من نوع واحد من الأعمال ، لا تكفي لبقاء الآلة في حالة عمل مستمرة ، فإن من الأفضل شراء آلة ، تتوفر فيها المرونة ، بحيث تستطيع القيام بأنواع متعددة من الأعمال ، لكي يكون بالإمكان الاستفادة منها في تلك الأعمال . أما إذا كانت كمية العمل ، من نوع ما من الأعمال في المنظمة ، كافية لبقاء آلة ما في حالة عمل مستمرة ، فإن من الأفضل شراء آلة متخصصة في ذلك النوع من الأعمال لأنه لن تكون هناك فرصة لبقاء الآلة بدون عمل ، لاستخدامها في الأنواع الأخرى من الأعمال .

الثالثة : (Durability)

نستخدم الآلة بواسطة أعداد مختلفة من الموظفين ، وتحت ظروف مختلفة . فإذا لم تكن الآلة متينة ، فإنها تكون معرضة للتلف بسرعة ، وتسبب بذلك الخسارة للمنظمة .

٤ - قابلية النقل والحمل : (Portability)

لا تبقى كثير من الآلات في مكان واحد ، إذ تنتقل من موظف إلى موظف آخر ، وأحياناً من مكان إلى مكان آخر . لذا فإن خفة وزن الآلة ، وسهولة نقلها توفر كثيراً من الجهد أثناء نقلها وتحريكها من مكان إلى مكان آخر ، وتسهل مهمة الاستفادة منها . ويلاحظ أن الاتجاه الحديث في الآلات المكتبية ، هو في التقليل من وزنها وحجمها ، مع المحافظة في نفس الوقت على جودة نوعيتها .

٥ - قابلية التكيف : (Adaptability)

من الاعتبارات الهامة التي يجب مراعاتها عند شراء الآلة ، هي قابلية تكيف الآلة مع الأنظمة والترتيبات المتبعة في المنظمة ، بحيث يكون بالإمكان استخدام الآلة بدون إدخال تغييرات كبيرة على الإجراءات ، وعلى النماذج والسجلات ، وعلى مصادر المعلومات الموجودة في المنظمة . فآلة قابلة للتكيف مع الوضع الحالي للمنظمة ، أفضل من آلة أخرى تتطلب إدخالها ، إعادة تصميم النماذج المستخدمة في المنظمة ، وإعادة ترتيب الملفات ومصادر المعلومات ، وغيرها من التغييرات .

٦ - خدمات الصيانة : (Maintenance Services)

من الأفضل إختيار الآلة التي تتوفر لها قطع الغيار ، وخدمات الصيانة في وقت سريع . فمثل تلك الآلة يجب أن تعطى أولوية عن الآلة الأخرى التي يصعب الحصول على ما تحتاجه تلك الآلة من قطع غيار في وقت سريع .

٧ - تكاليف التشغيل : (Operating Costs)

عند المقاضلة بين أنواع متشابهة ومتساوية من الآلات ، من حيث المزايا والعيوب — فإن أخذ تكاليف التشغيل لها ، بعين الاعتبار ، يفيد عند إجراء المقاضلة بينهما . وأقل الآلات تكلفة من ناحية التشغيل تعتبر أفضل بالنسبة للإدارة . وتتضمن تكاليف التشغيل ، المواد اللازمة للآلة ، والمعدات الخاصة التي تحتاجها ، والتماذج ومساحة المكتب التي تشغلها ، والمحروقات أو الطاقة التي تحتاج إليها لأجل تشغيلها ، والإصلاحات اللازمة لها .

٨ - شهرة منتج الآلة : (Reputation of the Supplier)

حيث أن الرئيس الإداري ليس خبيراً متخصصاً في الآلات . ليتأكد بنفسه من مزايا الآلة الفنية ، لذا فإنه يعتمد في بعض الأحيان على شهرة المصنع المنتج للآلة ، وعلى أمانة وإستقامة وكيلها . فيطلب من الوكيل أن يزوده بالآلة الجديدة ، ويأخذ منه الضمانات والكفالات على جودة الآلة .

٩ - المنظر العام للآلة : (Styling)

إن المكاتب الحديثة تتطلب آلات جديدة ، جيدة في التصميم ، وجميلة في المنظر ، بحيث تسر العين عندما تنظر إليها ، ولا تزعج الأذن بصوتها وضوضائها . يضاف إلى ذلك توفر السلامة ، ووجود المفاتيح اللازمة لتشغيلها ، والرقابة عليها في أمكنة مريحة .

١٠ - تكلفة الآلة : (Machine Costs)

لا يعتبر في كثير من الأحيان ، ثمن شراء الآلة على أنه أهم عنصر

من عناصر تكلفتها ، ولا يعتبر أهم عامل من العوامل الواجب مراعاتها عند شراء الآلة . ففي كثير من الحالات ، فإن آلة ما قد يكون ثمنها أعلى من ثمن آلة أخرى مماثلة لها ، ولكن ، وعلى المدى الطويل ، فإن الآلة الغالية الثمن تبدو أكثر فائدة وأفضل لشرائها من الآلة الأخرى بالنسبة للمنظمة . وعند التفكير باختيار آلة ما ، من بين عدة أنواع من الآلات ، فإذا تبين لدى المفاضلة بين الآلات أن هناك آلتين متساويتين بالنسبة للعناصر المذكورة سابقاً (كالمرونة ، والمتانة ، وخدمات الصيانة ، وتكاليف التشغيل .. وغيرها) ففي مثل هذه الحالة ، فإن عنصر تكلفة الآلة يؤخذ في الاعتبار ، ويعتبر العنصر الحاسم في إتخاذ القرار . ويدخل في تكلفة الآلة ، مدة استخدام الآلة ، وقيمة المتبقي منها بعد خصم الاستهلاك ، وسياسة الشركة المنتجة في أخذ الآلة القديمة المستعملة واستبدالها بآلة جديدة .

حسابات التكلفة

بعد إتمام الدراسة التي تقودنا إلى الوصول إلى قرار أولي بخصوص اختيار آلة ما ، فإن المقارنة الأخوية ، قبل الوصول إلى إتخاذ قرار نهائي بخصوص الآلة ، يجب أن تكون بين تكاليف تلك الآلة السنوية ، وبين التكاليف السنوية للقيام بالعمل بالوسائل اليدوية ، أو بالوسائل اليدوية مع استخدام بعض الآلات البسيطة . وفيما يلي بيان بالتكاليف السنوية التي يجب أن تؤخذ بعين الاعتبار عند إجراء المقارنة بينهما :

الوسائل اليدوية :

— تكاليف الموظفين :

• الرواتب والأجور والملاوات .

- التقاعد والمكافآت .
- العوائد والامتيازات الأخرى .
- تكاليف التجهيزات المكتبية والتي تشمل خصم الاستهلاك على الأثاث والأشياء الأخرى الموجودة في المكتب .
- القرطاسية .

الوسائل الآلية :

- تكاليف الموظفين الذين يقومون بتشغيل الآلات (ونحسب كما هو مبين في أعلاه في الوسائل اليدوية) .
- تكاليف الآلات :
- الفائدة على رأس المال .
- خصم الاستهلاك .
- تكاليف الصيانة .
- أو تكاليف إستعجار الآلة (إذا كان ذلك مناسباً) .
- تكاليف التيار الكهربائي (أو القوة المحركة للآلة) .
- القرطاسية واللوازم الأخرى للآلة .
- التجهيزات المكتبية .

وعند إجراء المقارنة بين التكاليف السنوية للقيام بالعمل بواسطة الوسائل اليدوية ، وبالوسائل الآلية ، فإذا تبين نتيجة الدراسة ، تفوق أحدهما على الأخرى ، وكانت تكاليفها أقل فيؤخذ بها . أما إذا تساوت الوسيلتان من حيث التكلفة ، فيفضل بالنسبة للبلدان النامية أن تأخذ بالوسائل اليدوية ، لأن في ذلك تقليلاً من نسبة البطالة ، وتوفير فرص عمل للمعطلين عن العمل ، وفيه أيضاً تقليل من المشاكل الناجمة عن الآلات .

توحيد الآلات المكتبية : Standardization of Office Machines

إذا أردنا شراء عدد من الآلات المكتبية (كآلات الكاتبة مثلاً) فمن الأفضل أن تكون موحدة ، ومن نوع واحد . لأن توحيد الآلات في المكتب له فوائد متعددة منها :^(١)

- ١ - الحصول على الآلات بتكاليف أقل ، وتحقيق ذلك في المفاوضات عند توقيع عقد الشراء .
- ٢ - المرونة .
- ٣ - السهولة في الخدمة والصيانة ، والقيام بتقديمها بتكاليف أقل .
- ٤ - التخفيض في تكاليف تدريب الموظفين لتشغيل تلك الآلات .
- ٥ - إعطاء منظر متناسق وجميل للمكتب الذي توضع في آلات من نوع واحد .

استئجار الآلات المكتبية :

كانت السياسة المتبعة في معظم المنظمات ، بالنسبة للآلات ، هي في شراء وتملك الآلات التي تحتاجها المنظمة . لكن أصبح هناك بعض التغيير ، في ذلك الاتجاه ، في الوقت الحاضر . ويعد سبب ذلك إلى إرتفاع ثمن شراء بعض الآلات ، وإلى احتمال أن تصبح قديمة بسرعة (Obsolete) ، وأن تحل محلها آلات أحدث وأفضل . ولذا ، فإن العديد من المنظمات أخذت تستأجر الآلات ، ولاسيما الآلات الغالية الثمن كالحاسبات الألكترونية (Computers) فتوقع عقود إستئجار الآلات مع الشركات المنتجة والمديرة لتلك الآلات لفترة زمنية محددة ، يتم بعدها التفاوض بين الطرفين لأجل الاتفاق على شروط جديدة لاستئجار الآلات . ويحقق استئجار الآلات فوائد متعددة منها :^(٢)

(1) Griffenhagen - Kroeger, Op. Cit., p. 23.4.

(2) Harry Wylie, Op. Cit., pp. 908-909.

١ — إن إستئجار الآلات يوفر رأس المال الذي كان مخصصاً لثمن شراء تلك الآلات ، فيصبح بإمكان المنظمة إستثمار ذلك المبلغ من المال في أوجه أخرى تعود على المنظمة بالربح والفائدة .

٢ — إن الاستئجار يوفر للمنظمة إستخدام آلات حديثة للقيام بأعمالها .

٣ — إن الاستئجار يوفر في تكاليف الصيانة ، ولاسيما عندما تكون تلك الخدمات متخصصة وتكاليفها مرتفعة ، فالمنظمة المالكة للآلة تقوم بأعمال الصيانة لها .

وهناك بعض العيوب التي يجب أن لا تتجاهلها بالنسبة لاستئجار الآلات وهي :

١ — إن تكاليف إستئجار الآلات تكون مرتفعة في بعض الأحيان ، فالمنظمة المالكة للآلات تريد أن تغطي تكاليف الآلة ، وأن تحقق ربحاً منها .

٢ — إن الاستئجار يخضع أحياناً أعمال المنظمة المستأجرة لبعض الرقابة من قبل المنظمة المالكة للآلات .

مراقبة الآلات المكتبية

Control of Office Machines

يجب ممارسة نوع من الرقابة على الآلات المكتبية في المنظمة ، وذلك لأجل تحقيق الاستفادة القصوى منها . وتحقق الرقابة بواسطة تنظيم السجلات التي تسجل فيها جميع الآلات الموجودة في المنظمة . وتنظيم بطاقات للآلات ، بحيث يخصص لكل آلة بطاقة ، تسجل عليها معلومات تفصيلية عن الآلة مثل : رقمها المتسلسل ، ونوعها ، واسم الشركة المنتجة لها ، وثمن شرائها ، ومكان إستعمالها في المنظمة ، ويجب أن يترك فراغ كاف على البطاقة لتسجل فيه عدد مرات الصيانة التي تجرى عليها ، وتاريخ إجراء

الصيانة ، وتكاليفها في كل مرة . وتحفظ السجلات وطاقات الآلات بشكل مركزي في الجهة المسؤولة عن الصيانة في المنظمة .

وتفيد الرقابة على الآلات في تحقيق الفوائد التالية :^(١)

- ١ — تساعد في تحقيق الاستفادة القصوى من الآلات ، وفي التأكد من أن الآلات موجودة في الأماكن التي يتحقق منها أكبر إستفادة للعمل .
- ٢ — تسهل إمكانية نقل الآلات وإرسالها إلى مناطق العمل التي تحتاجها في المنظمة .
- ٣ — تسهل عملية التأكد ، بالنسبة للإدارة ، من أن خدمات الصيانة ، مقدمة للآلات ، وتسهل أيضاً معرفة تكاليف صيانة كل آلة .
- ٤ — تسهل عملية إستبدال الآلات القديمة بآلات جديدة ، كما تساعد في معرفة الآلات القديمة ، والتي أصبحت تكاليف صيانتها مرتفعة ، لأجل بيعها أو إستبدالها والتخلص منها .
- ٥ — تساعد في تنظيم عملية شراء وبيع الآلات ، وذلك بتحديد مواعيد محددة لذلك ، وتراعى بواسطة جميع أقسام وإدارات المنظمة .

إهتمام الموظفين بالآلات المكتبية

تكلف الآلات المكتبية المنظمات مبالغ طائلة ، ولذا فإنه يجوب على الموظفين أن يهتموا كثيراً بالآلات التي هي في حوزتهم والتي يقومون بتشغيلها . وتتضمن أنظمة وتعليمات المنظمات ، في كثير من الأحيان ، نصوصاً تحث الموظفين على الاهتمام بما لديهم من آلات وأجهزة مكتبية . ويعاقب الموظف الذي يسبب إتلاف الآلات والأجهزة المكتبية ، وتحرص الإدارة ، في بعض

(1) J. Aspley, Op. Cit., pp. 844-846.

المنظمات ، إلى تنبيه الموظفين ، من حين لآخر ، إلى ضرورة الاعتناء بالآلات . كما أن الإدارة في منظمات أخرى ، تحرص منذ البداية ، على توضيح ذلك الأمر للموظف الجديد ، في أثناء تدريبه على الآلة ، وترشده إلى كيفية الاعتناء بها ، والحفاظة عليها ، وتنبهه إلى أهمية الآلة بالنسبة للمنظمة .

ومن الملاحظ أن قلة العناية والاهتمام بالآلات ، موجودة على نطاق أوسع في المنظمات الحكومية ، منها في الشركات الخاصة . ويمكن ملاحظة ذلك من سرعة إستهلاك الآلات الحكومية وسرعة تلفها وإصابتها بالعطب ، ويعود سبب ذلك إلى ضعف رقابة المسؤولين في بعض الأحيان ، وإلى عدم مبالاة بعض الموظفين في أحيان أخرى ، وإلى قلة الصيانة المتوفرة لها .

دور المحلل الإداري^(١) في إدخال الآلات إلى المكاتب

من بين الأعمال والمهام التي يقوم بها المحلل الإداري لأجل خدمة المنظمة إجراء الدراسات اللازمة حول إمكانية إستعمال الآلات والأجهزة المكتبية في المكاتب ، والتوصية باستعمال الملائم منها ، وذلك عندما تطلب المنظمة من وحدة التنظيم والإدارة (أو من المحلل الإداري مباشرة) القيام بدراسة من هذا النوع . ومن الجديد بالذكر أن نوضح أن المحلل الإداري ليس مهندساً ميكانيكياً للآلات ، ولا خبيراً مختصاً في أمورهما . ولا يستطيع أن يلم بمعرفة وافية عن الآلات المكتبية إلا بعد عدة سنوات من الدراسة ، بصرف أغلبها في الدراسة والإطلاع للوقوف على التطورات الحديثة في هذا المجال ، وذلك إذا أراد المحلل أن يخصص في أمور الآلات المكتبية .

(١) أو المستشار الإداري .

ويقتصر دور المحلل الإداري في أغلب الأحيان ، في إجراء دراسة عامة للتعرف على الآلات والأجهزة المكتبية ، بهدف بيان إمكانية إدخالها إلى المكاتب لأجل زيادة الانتاج ، وتخفيض التكاليف ، وتوفير الجهد ، وتسهيل سير الأعمال في المنظمة . وعندما يطلب من المحلل الإداري إجراء دراسة حول إمكانية إدخال آلة ما من الآلات إلى المنظمة ، فإن المحلل يقوم أولاً بإجراء دراسة للعمل في المنظمة التي تحتاج إلى الآلة — وإذا ما تبين له أن الحاجة ماسة لشراء الآلة ، فإنه يقوم بإجراء دراسة تفصيلية للآلة ، لمعرفة مزاياها وعيوبها ، وجدوى شرائها وإدخالها إلى المنظمة . ويحاول أن يحصل على المعلومات اللازمة لدراسته من مصادر متنوعة ، كأن يحصل على معلومات عن الآلة من وكيلها ، ومن كاتالوجات الآلة ، ثم يستفسر من المنظمات الأخرى التي تستخدم هذا النوع من الآلات للوقوف بنفسه على مزاياها وعيوبها . وبضمن المحلل الإداري نتائج دراسته وتوصياته في تقرير يقدمه إلى الرئيس الإداري أو إلى الجهة التي طلبت منه إجراء الدراسة ، وهو بهذا العمل (الدراسة) يوفر على الرئيس الإداري مشقة القيام بالدراسة بنفسه ، وتكون توصيات المحلل الإداري بخصوص الآلة في معظم الأحيان ، على جانب كبير من الموضوعية .

أنواع الآلات والأجهزة المكتبية

إن من الصعب جداً حصر جميع أنواع الآلات والأجهزة المستخدمة في المكاتب ، وتقديم وصف تفصيلي لها . فالآلات والأجهزة المكتبية تنتج في وقتنا الحاضر ، بشكل سريع ، وبكميات كبيرة ، وأنواع مختلفة ، بشكل يحير الرئيس الإداري ، ولاسيما في البلدان المتقدمة .

ولأغراض هذا البحث فإنني سأكتفي بذكر بعض أسماء الآلات والأجهزة

المكتبية المعروفة في مكاتب الادارات الحكومية ، وفي مكاتب الشركات . ولن أتعرض لذكر أوصاف ومزايا تلك الآلات ، ولا إلى كيفية الاستفادة منها ، فمثل هذه المعلومات التفصيلية عن الآلات يمكن الحصول عليها من كتالوجات (Catalogues) الآلات ، ومن وكلاء مبيعاتها . ولذلك فإنني سأقتصر على ذكر أسماء الآلات والأجهزة المعروفة في المكاتب بشكل خاص .

يمكن أن تقسم الآلات التي تستخدم في المكاتب إلى أربعة أنواع وهي :

- ١ - الآلات الكاتبة .
- ٢ - آلات الطباعة المكتبية .
- ٣ - الآلات الحاسبة .
- ٤ - آلات وأجهزة متنوعة .

وسأذكر فيما يلي بعض أنواع الآلات المكتبية :

١ - الآلات الكاتبة :

تشمل الآلات الكاتبة الأنواع التالية :

Manual Typewriter	(أ) الآلة الكاتبة العادية
Noiseless Typewriter	(ب) الآلة الكاتبة الصامتة
Electric Typewriter	(جـ) الآلة الكاتبة الكهربائية
Automatic Typewriter	(د) الآلة الكاتبة الآلية
Variable Type Typewriter	(هـ) الآلة الكاتبة المتنوعة الحروف
D. H. L. 1000	(و) دي إتش إل ١٠٠٠

٢ - آلات الطباعة المكتبية :

وتشمل النوعين التاليين :

(أ) آلة الطباعة التي تستخدم ورق الحرير Stencil

(ب) آلة الطباعة التي تستخدم الكحول والكربون والورق المصقول
Hectograph

٣ - الآلات الحاسبة :

وتشمل الأنواع التالية :

- (أ) آلة مسك الدفاتر .
- (ب) الآلة الحاسبة ذات الروافع ، أربع عمليات (يدوية) .
- (ج) الآلة الحاسبة ذات الأربع عمليات (كهربائية) .
- (د) الآلة الحاسبة لتحرير الفواتير .
- (هـ) آلة تحرير الشيكات .
- (و) الحاسب الآلي (الكمبيوتر) .

٤ - الآلات والأجهزة الأخرى المتنوعة :

ويمكن أن يدرج تحت هذا القسم الأنواع المختلفة الأخرى التي
شاع إستعمالها في المكاتب ، ولم تدرج تحت الأنواع الثلاثة المذكورة
سابقاً ، وتشمل ما يلي :

- (أ) الآلات المعنونة Addressing Machines
- (ب) آلات الترقيم Numbering Machines
- (ج) آلات فتح المظاريف Envelope Opening Machines
- (د) آلات إلصاق الطوابع Stamp Fixing Machines
- (هـ) آلات التصوير العادية Photo Copying Machines
- (و) آلات التصوير الألكترونية Electro-Photography Machines
- (ز) آلات المصغرات الفيلمية والبطاقية Microfilm & Microfiche

إرشادات عامة حول كيفية الاستفادة بشكل فعال من الآلات المكتبية :
لأجل تحقيق أكبر إستفادة من الآلات والأجهزة المكتبية ، فإن من المفيد
حداً مراعاة الإرشادات التالية :⁽¹⁾

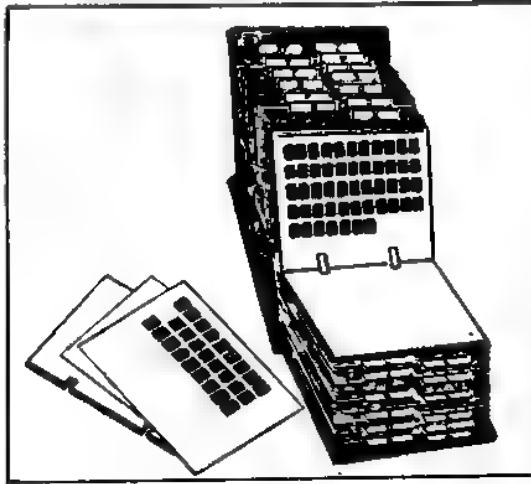
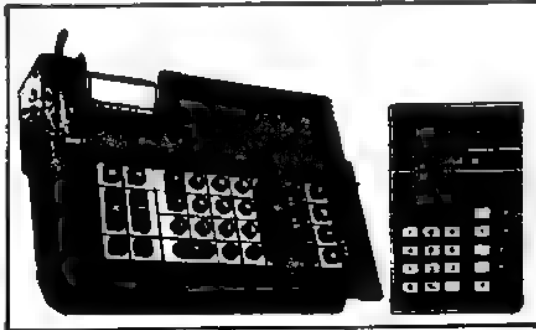
١ - ضع خطة لاستعمال الآلات :

من الواضح أن في كثير من الأحيان أن بعض الأقسام ، أو بعض الموظفين في المنظمة لا يحتاجون إلى الآلة باستمرار ، بل إنما يحتاجون إليها في أوقات محددة ، ولذا ولأجل الاقتصاد في النفقات ، وتحقيق أكبر إستفادة من الآلة ، فإن من الأفضل وضع خطة لاستعمال الآلة بحيث يزود الموظف أو القسم بالآلة عند حاجته إليها ، وبعد إنتهاء حاجته منها تعطى إلى موظف أو قسم آخر . وبهذا نكون قد حققنا إستفادة كبيرة من الآلة ، وقللنا من فرص بقائها واقفة (معطلة) بدون عمل ، كما أننا نكون قد وفرنا على المنظمة نفقات شراء آلات كثيرة ، لتزود كل موظفي يحتاج إلى الآلة ، بعض الوقت ، بآلة جديدة ، يستخدمها بعض الوقت ، وتبقى بدون عمل في أوقات كثيرة . ومن أمثلة ذلك استخدام الآلات الحاسبة في المكاتب .

٢ - وفر للآلة الصيانة اللازمة :

إن خدمات الصيانة ضرورية جداً للآلة ، لكي تبقى الآلة في حالة جيدة ، ونظيل من عمرها ، وتؤدي إلى تحقيق أكبر إستفادة منها . وفي المنظمات الكبيرة التي يوجد بها العديد من الآلات ، فإن تلك المنظمات تنشئ إدارات لصيانة الآلات . أما المنظمات الصغيرة

(1) J. Aspley, Op. Cit., pp. 854 - 856.



شكل رقم (١/١٥) آلة حاسبة ومايكرو فيش
(عينة من أعداد شركة الجنية)

ففضل أن تتعاقد مع بعض المنظمات المتخصصة بصيانة وخدمة الآلات ، لتقديم خدمات الصيانة للآلات الموجودة فيها ، ولرابعة أعمال الصيانة فيفضل إستخدام البطاقات بحيث تخصص بطاقة لكل آلة ، يسجل عليها عدد مرات التفتيش وفحص الآلة ، والصيانة التي أجريت عليها في كل مرة .

٣ - تأكد من أن الآلة مغطاة بعد إنتهاء العمل :

إن الغبار والأوساخ من ألد الأعداء للآلات المكتبية ، كالآلات الكاتبة ، والآلات الحاسبة وغيرها . ولذلك فإنه يوجب تغطية تلك الآلات ، بعد إنتهاء الدوام ، لحمايتها من الغبار الذي يثار أثناء تنظيف المكاتب .

٤ - درب الموظفين على أفضل الطرق لاستخدام الآلة :

إن إستخدام الآلة بواسطة موظف غير مدرب تدريباً كافياً عليها يؤدي إلى سرعة عطبها وإتلافها . ولذا فإن تدريب الموظفين على الآلة يحقق فوائد عديدة منها : المحافظة على الآلة وصيانتها ، والقيام بالأعمال بفعالية عالية . ولاحظ في العديد من المنظمات التي تنتج الآلات المكتبية أنها تشرف على معاهد لتدريب الموظفين وذلك لأجل تدريبهم على أفضل الطرق لاستخدامها . ويفضل الاستفادة من فرص التدريب المتوفرة لدى تلك المنظمات عند شراء الآلات منها .

٥ - إجمع (ركز) أعمال المكتب المتشابهة :

تتطلب الآلات المكتبية وجود كميات كبيرة من العمل لإنائها في حالة عمل مستمرة . ولأجل تحقيق ذلك ، فإن الأعمال المتشابهة

يجب تجميعها في قسم أو إدارة مركزية واحدة . فجميع الأعمال المتشابهة ، يوفر للآلة العمل باستمرار ، كما أنه يؤدي إلى التقليل من تكاليف القيام به . والاتجاه السائد في العديد من المنظمات ، في الوقت الحاضر ، هو في إنشاء إدارات مركزية للخدمات تتولى أعمال الطباعة والمحاسبة ، وغيرها من الأعمال .

٦ - إحرص على توحيد أنواع الآلات المكتبية في المنظمة :

إن توحيد أنواع الآلات المكتبية يحقق العديد من الفوائد للمنظمة ، فهو يقلل من نفقات تدريب الموظفين ، ومن نفقات الصيانة ، ويؤدي إلى تحقيق إستفادة أكبر من الآلات المتوفرة لدى المنظمة . ولذا يفضل عند الشراء ، شراء نوع واحد من الآلات المكتبية للمنظمة ، كآلات الطباعة ، والآلات المحاسبة وغيرها من الآلات .

٧ - ضع سياسة محددة لاستبدال الآلات القديمة :

عندما ترتفع تكاليف صيانة الآلة ، وتصبح قديمة ، فمن الأفضل بيعها ، أو إستبدالها بآلة جديدة . وتضع معظم المنظمات سياسة محددة بخصوص إستبدال الآلات التي تصبح قديمة ، فعندما تصبح تكاليف صيانة الآلة مساوية ، أو أكبر من القيمة الدفترية للآلة (التكلفة - الاستهلاك) فإنه يتوجب بيع الآلة أو إستبدالها بآلة جديدة .

٨ - قم بعملية جرد للآلات الموجودة في المنظمة مرة كل سنة :

إن القيام بعملية جرد شاملة للآلات الموجودة في المنظمة ، مرة كل عام (على الأقل) ، يحقق العديد من الفوائد منها :

أولاً : التأكد من أن الآلات المكتبية المسجلة في سجلات المنظمة لا تزال موجودة في حيازة المنظمة .

ثانياً : إن عملية الجرد توفر فرص للتفتيش على حالة الآلة للتأكد من الصيانة والعناية التي تلقاها . يضاف إلى ذلك أنه يمكن إكتشاف الآلات الموجودة في المنظمة بدون عمل ، وذلك لأجل إتخاذ الاجراءات المناسبة للاستفادة منها .

الفصل السادس عشر

تصميم ومراقبة النماذج

- أهداف النماذج
- تصميم النماذج .
- لون النموذج .
- تجهيز النموذج .
- قواعد تصميم النموذج .
- مراقبة النماذج .
- توحيد النماذج .
- النماذج وعلاقتها بالاجراءات .

الفصل السادس عشر تصميم ومراقبة النماذج

Forms Design and Control

تعتبر النماذج من الوسائل المساعدة في المكاتب الحكومية ، وفي مكاتب الشركات . فهي ضرورية للقيام بالأعمال ، ولإنجاز المعاملات بسرعة وإتقان .

والنموذج المطبوع يسهل قيام الموظفين بأعمالهم ، فهو يساهم في التقليل من الجهد الذهني للموظفين ، وفي التفكير فيما يجب عمله في كل مرحلة أو عملية من المراحل والعمليات التي تمر فيها المعاملة ، ويتحقق ذلك بواسطة تحديد النموذج للمعلومات والحقائق الواجب الحصول عليها . وتحديد الخطوات التفصيلية الواجب إتباعها لإنجاز المعاملات .

وإعتادنا على النماذج المطبوعة أصبح كبيراً في هذه الأيام ، فالوثائق الثبوتية التي نحفظ بها ونقدمها للجهات المختصة عند الحاجة ، ما هي إلا نماذج مصفوفة . ومن هذه الوثائق شهادة الميلاد ، شهادة الدراسة ، وعقد الزواج ، وجواز السفر ، وبطاقة الهوية ، ورخصة القيادة وغيرها من الوثائق .

والادارات الحكومية تستعمل العديد من النماذج للقيام بأعمالها ، ومن نماذجها ، نماذج شؤون الموظفين ، كنموذج طلب وظيفة ، ونموذج وصف الوظيفة ، ونموذج طلب أجازة عادية ، ونماذج الشؤون المالية ، كنموذج إيصال إستلام نقود ، ونموذج حوالة على الصندوق وأمر إعتاد الصرف ، وغيرها من النماذج .

ويعرف النموذج بأنه (أية ورقة مطبوعة في المطبعة ، أو على الآلة الكاتبة ، أو مخططة ومكتوبة بواسطة اليد ، تحتوي على معلومات ثابتة ومعددة ، وبها فراغات لتعبئة معلومات أخرى عليها) .^(١)

أهداف النماذج :

تشمل الأهداف العامة للنماذج ما يلي :^(٢)

- ١ — أنها توفر في الجهد اللازم للقيام بالعمل ، فهي توفر في الوقت والجهد الذي يصرف على الكتابة ، وذلك بطباعة المعلومات الثابتة والمتكررة في كل حالة ، كإسم وعنوان المنظمة ، والأسئلة والتعليمات ، والإرشادات التوضيحية .
- ٢ — أنها تبين بصورة واضحة المعلومات الواجب جمعها ، وكيفية تدوينها . كما أنها توضح الترتيب التسلسلي للخطوات التفصيلية الواجب إتباعها في إنجاز المعاملات .
- ٣ — أنها تزودنا بطريقة اقتصادية وسريعة للحصول على وإنتاج العديد من النسخ التي نحتاجها . وذلك بتعبئة الفراغات في النماذج المطبوعة .
- ٤ — أنها تعتبر وسيلة من وسائل الرقابة في تنفيذ مختلف المعاملات ، فهي ضمان بأن المعلومات المطلوبة لإنجاز المعاملات ستدون في مكانها المناسب والمخصص لها في النموذج .
- ٥ — أنها تسهل عمليات الحفظ في الملفات ، وذلك بطباعة النماذج على ورق ذي أحجام موحدة ، وقياسات متعارف عليها .

(1) G.E. Milward, **Organization and Methods**, London, Macmillan Co., 1960, p. 39.

(2) W. Ireson and E. Grant, **Handbook of Industrial Engineering**, Englewood Cliffs, Prentice-Hall Inc., 1962, p. 462.

تصميم النماذج

Form Design

يلاحظ أن كثيراً من النماذج في الإدارات الحكومية وفي الشركات ، في البلدان النامية ، لا تصمم على أسس علمية سليمة . والطريقة المتبعة في تصميم العديد من النماذج تلتخص في ما يلي :

عند الشعور بالحاجة إلى نموذج ما ، يقوم الموظف صاحب العلاقة بالنموذج بأخذ المسطرة وقلم الرصاص ثم يصمم النموذج المطلوب حسب خبرته في هذا المجال ، ودون مراعاة للقواعد والأسس العلمية لتصميم النماذج ، ولا يأخذ مصمم النموذج ، في بعض الأحيان ، التكاليف المالية للنموذج ، ولا تسلسل الإجراءات في العمل .

وحيث أنه يترتب عن هذه الطريقة الارتجالية في التصميم الكثير من الأخطاء ، والعيوب في النماذج ، يضاف إلى ذلك التكاليف المالية الناتجة عن شراء الأوراق وطبع النماذج .

وحيث أن للنماذج قواعد وأسساً علمية يتوجب مراعاتها عند تصميم النماذج ، لذا فسأقوم بمعرض بعض القواعد العامة لتصميم النماذج والتي من شأنها أن تقدم بعض المساعدة للموظفين المهتمين بتصميم النماذج . ومن القواعد والملاحظات الواجب مراعاتها عند تصميم النماذج ما يلي :

قبل البدء بتصميم النموذج فإن على المصمم أن يخطط للنموذج ، وهم ذلك بملاحظة الأمور التالية :

١ - تحديد إستعمالات النموذج :

قبل المباشرة في تصميم نموذج ما ، فإن على المصمم أن يدرس أهمية وأهداف وإستعمالات النموذج ، ويمكن معرفة أهمية

وإستعمالات النموذج بواسطة تقدير عدد النسخ التي مستعمل منه في اليوم أو في الشهر أو في السنة ، فبعض النماذج تستخدم يومياً كنماذج الشؤون المالية ، وبعضها تستخدم مرة في السنة (بالنسبة للموظف) كنموذج تقدير الكفاية .

٢ - تحديد المعلومات التي سيتضمنها النموذج :

يقوم المصمم بتحديد المعلومات الثابتة ، وتقدير المعلومات المتغيرة . والمعلومات الثابتة (Static Information) هي ما يطبع على النموذج من معلومات ، وتتضمن إسم المنظمة ، وعنوانها ، والأسئلة الواجب الإجابة عليها ، والتعليمات والإرشادات الإيضاحية التي من شأنها إرشاد ومساعدة مبعئي النموذج إلى المعلومات المتغيرة ، المطلوب تعبئتها . ويولي مصمم النموذج المعلومات الثابتة إهتماماً كبيراً ، فهي التي يخطط لها ، ويرتبها ، ويحدد كلماتها ، ومكان كل كلمة على النموذج المقترح .

أما المعلومات المتغيرة (Variable Information) فهي تلك المعلومات التي تبعاً على النموذج فيما بعد بواسطة الجهة أو الشخص المختص أو جمهور المستفيدين . وتعتبر تلك المعلومات هامة وضرورية لاتخاذ القرارات ، ولإنجاز المعاملات . ويجب على المصمم أن يخطط لهذه المعلومات بعناية فائقة ، بحيث تكفي الفراغات المتروكة في النموذج لاستيعاب المعلومات المتغيرة عند التدوين والكتابة ، وتسهل عملية الحصول والرجوع إلى تلك المعلومات في المستقبل .

٣ - تحديد حجم النموذج :

لأجل تحديد حجم النموذج ، فإن على المصمم أن يراعي مساحة

الورق المطلوبة للنموذج . وتعتمد المساحة المخصصة على المعلومات التي ستطبع على النموذج ، كاسم المنظمة ، وعنوانها ، واسم النموذج ورقمه ، والتعليمات والإرشادات الموضحة للنموذج ، وعلى الفراغات التي ستترك في النموذج لتعبأ فيها المعلومات المطلوبة . ويؤثر على حجم النموذج الآلات التي ستستخدم في تعبئة المعلومات فيه ، كآلات الكتابة وغيرها من الآلات .

بعد أن ينتهي المصمم من جمع المعلومات السابق ذكرها عن النموذج المقترح يشرع المصمم في تصميم النموذج على ورقة بيضاء ، ويبدأ بكتابة الكلمات التي ستطبع على النموذج ، ثم يرتبها في الأماكن المحددة لها (على النموذج) ، ويقدر الفراغات اللازم تركها لتعبأ فيها المعلومات المطلوبة في المستقبل ، ويراعي تسلسل المعلومات والإجراءات على النموذج المقترح . أما بخصوص الكلمات التي ستطبع على النموذج فيراعى أن تكون واضحة وأن تكون التعليمات والإرشادات قصيرة . ويقسم النموذج إلى خمسة أقسام أساسية ، ويجب على المصمم مراعاة ذلك عند ترتيب وتنظيم المعلومات على النموذج المقترح ، بحيث يوزع المعلومات على تلك الأقسام وذلك لأجل تحقيق التسلسل المنطقي في النموذج ، وتسلسل المعلومات مع تسلسل الإجراءات التي تتخذ على المعاملة . أما أقسام النموذج الخمسة فهي كما يلي :

١ - إسم ورقم النموذج :

يحتاج كل نموذج إلى إسم ورقم ليسهل التعرف عليه ، ويستحسن أن يكون الاسم في القسم العلوي (الوسط) من النموذج ، أما الرقم فيستحسن أن يوضع في الزاوية اليمنى العلوية من النموذج ، وتحت إسم الوحدة الإدارية مباشرة ، وتستعمل بعض الإدارات رقماً متسلسلاً بسيطاً فتكتب على النموذج مثلاً : (نموذج رقم / ١٢٠) تحت إسم

الادارة . ويتضمن الرقم أحياناً الحرف الأول أو المقطع الأول من إسم الدائرة . مثال ذلك أن يحمل نموذج ما من نماذج ديوان الموظفين العام الرقم التالي (م . د . ع / ١١٠) فالحروف (م . د . ع) هي الحروف الأولى من ديوان الموظفين العام و (١١٠) هو الرقم المتسلسل للنموذج ، ولكن هذا قد يدعو إلى الالتباس ، فدائرة الموازنة العامة تتأهل الحروف الأولى منها مع الحروف الأولى من ديوان الموظفين وهي (م . د . ع) . ويرمز إلى الدائرة أحياناً برقم ، وبهذا فإن النموذج قد يحتوي على عددين ، العدد الأول يرمز إلى الدائرة ، والعدد الثاني إلى الرقم المتسلسل للنموذج ، فيظهر الرقم على الشكل التالي : (١٠ / ٤٤) ، فالرقم (١٠) يشير إلى الدائرة و (٤٤) إلى رقم النموذج ، ومن شأن هذا الترميم أن يسهل مهمة التعرف على نماذج دائرة ما ، فإذا كان رمزها (١٠) مثلاً ، فكل نموذج من نماذج المنظمة يتضمن القسم الأول منه الرقم (١٠) يكون من نماذج تلك الدائرة .

٢ - التعليمات :

إن الهدف الأساسي من وجود التعليمات هو توضيح كيفية تعبئة النموذج ، ولذا يستحسن أن تكون التعليمات قصيرة وموجزة ، وأن توزع بين أجزاء النموذج المختلفة لتلائم تسلسل الاجراءات . ويفضل أن تطبع في بداية كل قسم ، ليقرأها معبئ النموذج ، ويسترشد بها قبل تعبئة الفراغات في القسم . وإذا كانت التعليمات طويلة نوعاً ما ، فيفضل أن تطبع خلف النموذج شريطة أن يشار إليها في أول النموذج ، مثال ذلك (إقرأ التعليمات الموجودة على الصفحة الثانية قبل أن تملأ هذا النموذج) . أما إذا كانت التعليمات طويلة وتتكون من عدة صفحات ، فيمكن طبعها على عدد من الأوراق وإرفاقها

بالمودج ، ويستحسن عدم تعبئة أي نموذج إلا بعد الاطلاع على التعليمات المرفقة به .

٣ - مقدمة النموذج :

تتضمن المقدمة معلومات تمهيدية تساعد في تهيئة معي النموذج لتعبئة القسم الرئيسي من النموذج ، وهو متن النموذج . ويفضل أن تجمع وتوضع المعلومات التمهيدية في القسم العلوي ، في أول النموذج . مثال ذلك ، فإن مقدمة النموذج ، النموذج طلب توظيف ، تتضمن معلومات عن إسم مقدم الطلب ، وعنوانه ، وتاريخ ميلاده ، وغير ذلك من المعلومات اللازمة للتعرف على حالة طالب الوظيفة .

١ - متن النموذج (جسم النموذج) :

متن النموذج هو الجزء الرئيسي من النموذج مجرداً من الاسم والرقم والتعليمات ، وخاتمة النموذج . ويتضمن متن النموذج التعليمات الثابتة ، والفراغات المتروكة لتعبأ فيها المعلومات المتغيرة المطلوبة . ويعتبر متن النموذج أهم أقسامه ، ولذا فإن مصمم النموذج يبذل جهداً كبيراً في ترتيبه وتنظيمه . فيترك الفراغات الكافية لملأ فيها المعلومات المطلوبة ، ويراعى تسلسل المعلومات وسيرها حسب تسلسل الإجراءات .

وعندما يكون بالإمكان توقع وتحديد الإجابة على الأسئلة الموجودة في النموذج ، وعندما تكون الإجابات المتوقعة محددة باختيارين أو ثلاثة لإختيارات مثلاً ، فإنه يمكن توفير الوقت على معي النموذج وذلك برسم مربعات ، وتوضع الإجابات المتوقعة خلف تلك المربعات وتقتصر مهمة معي النموذج في هذه الحالة في التأشير على الإجابة التي تلائم وضعه . مثال ذلك :

هل تستعمل آلات وأجهزة في أداء عملك ؟ □ لا ، □ نعم ، إذا
كانت الاجابة بنعم ، ما هو نوعها ؟

أما إذا كانت الاجابات المطلوبة متنوعة ومختلفة كثيراً وبصعب
توقعها فإنه تترك الفراغات الكافية لها على النموذج حتى يقوم معي
النموذج بتعبئة تلك الفراغات .

• - خاتمة النموذج :

وتتضمن الخاتمة إقراراً من معي النموذج بصحة المعلومات المبأة
في النموذج وتوقيعه على ذلك . أو بالمصادقة من قبل الرئيس على
صحة المعلومات المبأة وتوقيعه ، مثال ذلك :

أقر أن جميع المعلومات الموضحة أعلاه معلومات صحيحة .
توقيع الموظف (أو معي النموذج) التاريخ / / ١٩ م
أو بالرجوع إلى السجلات إتضح لي صحة البيانات المقدمة من قبل الموظف
إسم مدير إدارة الموظفين توقيعه التاريخ / / ١٩
توقيع الموظف (أو معي النموذج) التاريخ / / ١٩
ولا يشترط وجود الأقسام الخمسة المذكورة سابقاً في كل نموذج .
ولكن ، من البديهي أنه لابد لكل نموذج من وجود قسم رئيسي (متن
النموذج) ، ولابد من وجود أقسام أخرى تتضمن معلومات إضافية
لتسهيل عملية الحصول على المعلومات الأساسية .

لون النموذج

إن إستعمال ألوان مختلفة للنماذج يساعد في التعرف عليها بسهولة ،
وبسرعة ، ويجنبنا الكثير من الأخطاء في الاستعمال . ولذا يستحسن تحديد
ألوان مختلفة ، عندما ترسل صور من النماذج المبأة إلى جهات متعددة .

وبخصوص إختيار الألوان ، فيستحسن أن تكون النسخة الأصلية بيضاء اللون ، والصورة الأولى خضراء فاتحة ، والصورة الثانية حمراء فاتحة ، (وردية) (Pink) ، والصورة الثالثة صفراء فاتحة (Canary) ، والصورة الرابعة زرقاء فاتحة (Soft Blue) ، وهكذا .

الآلات

إذا كان النموذج سيعبأ بواسطة الآلة الكاتبة ، أو بواسطة آلات أخرى ، فعلى المصمم أن يراعي هذه النواحي عندما يحدد حجم النموذج ، والفراغات التي سيركها .

تجربة النموذج

قبل أن يوضع النموذج في الاستعمال الفعلي ، فعلى المصمم أن يجري بعض التجارب على استعماله . ويتحقق ذلك بطباعة كميات قليلة من النموذج ، وتمبأ هذه النماذج بواسطة الأفراد الذين سيقومون بتعبئة وإستعمال النموذج في المستقبل ويدرس النموذج بعد ذلك للتأكد من أن الفراغات المتروكة تكفي للمعلومات المطلوب تعبئتها . ومن أن التعليمات واضحة ، وتبين بطريقة فعالة ، كيفية تعبئة النموذج ، وعلى ضوء النتائج التي يحصل عليها المصمم نتيجة تجربة النموذج فإنه يجري التعديلات اللازمة على النموذج ، ثم يدخل النموذج في طور الاستعمال الفعلي .

قواعد تصميم النموذج Principles of Forms Design

من المتطلبات الأساسية لتصميم النماذج أن تكون النماذج واضحة ،
وتسهل قراءة محتوياتها ، وما تتضمنه من أسئلة وتعليمات ، وتسهل تعبئتها ،
وتعطي إنطباعاً جيداً للجمهور عن المنظمة .

وسأبين فيما يلي : القواعد الأساسية الواجب مراعاتها عند تصميم
النماذج :^(١)

القاعدة الأولى :

يجب أن تكون للنموذج هوية واضحة ، تعرف عليه في المنظمة وفي
خارجها . ويمكن أن يتحقق ذلك فيما يلي :

(أ) أن يكون للنموذج إسم مختصر وواضح يبين غرضه وإستعمالاته ،
ويساعد في التعرف عليه لكل الأشخاص والجهات التي تستخدم
النموذج .

(ب) أن يكون للنموذج رقم خاص يميزه عن النماذج الأخرى المستخدمة في
المنظمة .

(ج) أن يذكر إسم المنظمة على النموذج ، لمعرفة الجهة التي يتبع لها
النموذج . وبالنسبة للنماذج التي تصمم لأجل الاستعمال الداخلي في
المنظمة ، فلا حاجة لذكر إسم المنظمة عليها .

(1) Frank Knox, *The Knox Standard Guide to Design and Control of Business Forms*, New York, McGraw-Hill Book Co., 1965, pp. 195-244.

القاعدة الثانية :

يجب أن يتضمن النموذج التعليمات اللازمة لتعبئته . ويجب أن توضع التعليمات في الأمكنة المناسبة لها على النموذج ، وذلك لأجل تحقيق الفائدة المرجوة منها . وهي تعبئة النموذج بشكل صحيح ، فالتعليمات التي توضح كيفية تعبئة النموذج يجب أن توزع بين أقسام النموذج بحيث يمكن الاطلاع عليها والاسترشاد بها قبل تعبئة المعلومات المطلوبة . أما التعليمات التي تتعلق بكيفية توزيع صور (نسخ) النموذج فيستحسن أن توضع في الجزء السفلي من النموذج .

القاعدة الثالثة :

يجب أن يتضمن النموذج مقدمة ، تحتوي بعض المعلومات التمهيدية اللازمة لهيئة معيئ النموذج قبل تعبئة القسم الرئيسي من النموذج (متن النموذج) .

القاعدة الرابعة :

يجب أن ترتب المعلومات على النموذج بحيث توضع المعلومات المرتبطة ، (أو ذات العلاقة) ، مع بعضها ، وبشكل متسلسل ، حسب الاستفادة التي ستحقق من تلك المعلومات .

فالنموذج يجب أن ينظم ويقسم إلى الأقسام الرئيسية الثلاثة للنموذج وهي : المقدمة ، ومتن النموذج ، وخاتمة النموذج ، وترتب المعلومات بشكل متناسق ومتسلسل في كل قسم من تلك الأقسام حسب الاستفادة التي ستحقق من تلك المعلومات في المستقبل .

القاعدة الخامسة :

يجب أن يصمم النموذج بحيث يسهل مهمة تدوين وكتابة المعلومات عليه إلى أقصى درجة ممكنة .

فيجب أن يأخذ مصمم النموذج بعين الاعتبار ، الطريقة التي ستدون بها أو ستقيد بها المعلومات على النموذج ، سواء أكانت باليد ، أم بالآلات ، وأن تترك الفراغات الكافية لتعبئة المعلومات المطلوبة على النموذج .

القاعدة السادسة :

يجب أن يصمم النموذج بحيث يسهل ، إلى أقصى درجة ممكنة ، مهمة الاستفادة منه ، وأخذ المعلومات التي سجلت عليه .

فيراعى عند تصميم النموذج بيان وإبراز المعلومات الهامة بشكل أكثر وضوحاً من المعلومات الأقل أهمية .

القاعدة السابعة :

يجب أن تصمم النماذج بحيث تمنع (أو تقلل) قدر الامكان ، الأخطاء الكتابية ، وأخطاء القراءة ، فعندما يستخدم في النماذج مربعات أو (غيرها) لأجل التأشير عليها عند تعبئة النماذج ، فإن النماذج يجب أن تصمم بحيث لا تحدث أخطاء عند التأشير ، وذلك بأن يكون المربع قريباً جداً من الاختيار (الاجابة) المرتبطة به .

كما أن الأسئلة والتعليمات والفراغات المتروكة ، يجب أن تكون مرتبطة ببعضها البعض بحيث لا تفقر العين عند القراءة من سطر إلى سطر آخر .

القاعدة الثامنة :

يجب أن يصمم النموذج بحيث يتضمن معلومات ختامية تشعر معبر أو قارئ النموذج بإنتهائه .

فيوضع في نهاية النموذج معلومات كالتوقيع ، والتاريخ ، وغيرها من المعلومات الختامية .

القاعدة التاسعة :

يجب أن يؤخذ بعين الاعتبار عند تصميم النموذج ، طرق ووسائل حفظه بعد تعبته .

فالنماذج التي يرجع إليها باستمرار ، يجب أن تصمم بحيث تلامم الأجهزة والمعدات التي ستحفظ فيها ، بحيث تسهل مهمة الرجوع إليها عند الحاجة . أما النماذج التي لا يرجع إليها ، فإنها تصمم بحيث تلامم أجهزة ومعدات الحفظ الدائم في المنظمة .

القاعدة العاشرة :

يجب أن يصمم النموذج بحيث تسهل مهمة إستعماله عند تعبته المعلومات عليه ، وعند الاستعمالات الأخرى للنموذج ، بحيث تتحقق الاستفادة منه بأقل تكلفة ، وأكثر فعالية .

مراقبة النماذج

Forms Control

مهدف مراقبة النماذج من الناحية الايجابية إلى تحسين نوعية النماذج

اللازمة لتصرف أمور وأعمال المنظمة ، أما من الناحية السلبية فيقصد منها التخلص من وإزالة جميع النماذج المزدوجة وغير الضرورية .

والغاية من مراقبة النماذج هي مراقبة تخطيط ، وتصميم ، وإنتاج ، وتخزين ، جميع النماذج لأجل تحقيق الأهداف التالية :^(١)

١ — التصميم الأفضل والأنسب للنماذج ، وهذا من شأنه أن يضمن الاستفادة القصوى من الأعمال الكتابية .

٢ — التخلص من النماذج القديمة .

٣ — توحيد النماذج ودمجها ببعضها للتقليل من الجهود المزدوجة .

٤ — التقليل من تكاليف الطباعة .

٥ — توفير شراء كميات أكبر من النماذج وبتكلفة أقل .

والنماذج في الوزارات والمصالح الحكومية ، بحاجة إلى المزيد من العناية والاهتمام والمراقبة .

ولأجل تحقيق وممارسة الرقابة على النماذج فيفضل أن تستند مهمة تصميم ومراقبة النماذج بوجه عام إلى وحدات التنظيم والإدارة في الوزارات والمصالح الحكومية .

وحتى تقوم وحدات التنظيم والإدارة بهذه المهمة خير قيام فمن الضروري أن يدرّب موظف واحد (على الأقل) من موظفي كل وحدة من وحدات التنظيم والإدارة على الأمور الفنية لتصميم ومراقبة النماذج ، بحيث يصل في تدريبه إلى درجة التخصص في شؤون النماذج .

(1) C. Littlefield and F. Rachel, *Office and Administrative Management*, Second Edition, Englewood Cliffs, Prentice-Hall, Inc., 1965, pp. 297-298.

وتسند إلى المحلل الإداري المختص بالتماذج الاختصاصات التالية :

١ - يستلم طلبات تصميم التماذج الجديدة أو طلبات إعادة تصميم التماذج الموجودة والمستعملة في المنظمة . وتنظم هذه العملية بحيث يقدم القسم ذو العلاقة بالتمودج طلباً بتصميم نموذج جديد ، أو إعادة تصميم نموذج لا يزال في طور الاستعمال إلى وحدة التنظيم والإدارة . ويقوم الموظف المختص بالتماذج في هذه الوحدة بدراسة التمودج المقترح ، ثم بوضع التصميم المناسب لذلك التمودج ، ويعرض التمودج المقترح على القسم الطالب للنموذج الجديد ، وعلى الرئيس الإداري ، لأخذ موافقته على طبع التمودج الجديد ، وإقرار إستعماله في الأقسام المعنية .

٢ - يقوم بتأمين التماذج لجميع الإدارات والأقسام التابعة للمنظمة . فعندما يشعر بأن الكميات المتوفرة من نموذج ما قد قاربت من النفاذ فإنه يعيد النظر في تصميم التمودج ، ويأخذ رأي القسم المختص ، فيما إذا كان التمودج (القديم) بحاجة إلى تعديل أم لا ، ليجرى عليه التعديل المناسب قبل الإهاز بإعادة طبعه .

٣ - يقدم المقترحات والتوصيات بخصوص طباعة وإنتاج التماذج . فيقترح إما أن يكون إنتاج التماذج بواسطة طبعتها في المنظمة أو بطبعتها في المطابع الخارجية ويعزز إقتراحاته بدراسة للتكلفة والفوائد التي ستعود على المنظمة من الأخذ بأي من هاتين الطريقتين .

٤ - يقوم بممارسة الرقابة على التماذج في المنظمة .

وتتم المراقبة على التماذج في المنظمة بتجميع وتصنيف جميع التماذج الموجودة في المنظمة ، وتنظيم الملفات اللازمة التي تتضمن المعلومات الرافية عن هذه التماذج . ويمكن تحقيق ذلك بأن يطلب المحلل الإداري المختص بالتماذج من جميع الإدارات والأقسام في المنظمة بأن تزوده بنسختين من كل

نموذج مستعمل فيها . وعندما تصل النماذج إلى وحدة التنظيم والادارة فإن المحلل المختص يقوم بتنظيم ملفين للنماذج .

الملف الأول ويسمى بالملف الرقمي للنماذج (Numerical File) ويوضع في هذا الملف نسخة من كل نموذج من نماذج المنظمة . وترتب هذه النماذج حسب التسلسل الرقمي لكل نموذج . وبغية هذا الملف في ضبط أرقام النماذج في المنظمة ، وفي تجنب وقوع الأخطاء والازدواجية في الأرقام المعطاة للنماذج . كما يساعد في تسهيل الرجوع إلى النموذج في المستقبل عند إقتراح تعديل على النموذج ، أو تقديم طلب لتصميم نموذج جديد .

أما الملف الثاني فيسمى بملف النماذج الوظيفي (الموضوعي) (Functional File) وترتب في هذا الملف النماذج حسب الوظيفة أو الخدمات التي تؤديها . فوضع نماذج شؤون الموظفين في قسم خاص بالملف ، ونماذج الشؤون المالية في قسم آخر ، ويعتبر هذا الملف من الوسائل المساعدة في تحسين نوعية النماذج . فبواسطته نستطيع الكشف عن إمكانية دمج نماذج متشابهة في نموذج واحد يفى بالفرض المطلوب ، أو إلغاء نماذج أصبحت قديمة جداً أو غير مناسبة للاستعمال .

توحيد النماذج

تطبق الوزارات والمصالح الحكومية ، عند معالجتها للأمور ذات الصفة العامة ، كشؤون الموظفين ، والشؤون المالية ، أنظمة وتعليمات موحدة وتطبيقها لأنظمة موحدة يتطلب إتباع إجراءات موحدة ، ونماذج موحدة . إلا أن الواقع ، في كثير من الأحيان ، لا يؤيد هذا الافتراض . فهناك اختلاف بين نماذج وإجراءات تلك الوزارات والادارات . وينتج عن هذا الاختلاف المزيد من التناقضات المالية ، والكثير من العيوب الفنية في التصميم كما أشرت إلى ذلك سابقاً .

وبما أن للنماذج أهمية كبيرة في المساعدة على تنفيذ أعمال الوزارات والادارات الحكومية فإن توحيد النماذج في تلك الأجهزة سيحقق العديد من الفوائد ، ومن هذه الفوائد ما يلي :

١ — تخفيض في التكاليف . فإنتاج النماذج بكميات كبيرة سيؤدي إلى تخفيض في تكاليف شراء الورق اللازم لها . وفي تكاليف الطباعة .

٢ — تصميم أفضل للنماذج : فالأخذ بفكرة توحيد النماذج سيؤدي إلى إعادة النظر في النماذج والاجراءات الحالية المستعملة في الادارات الحكومية (كإدارات شؤون الموظفين) وإلى إقتراح نماذج أفضل تصميمياً وأبسط من ناحية الاجراءات .

٣ — زيادة في التعاون والتنسيق بين الادارات الحكومية : فاستعمال نماذج وإجراءات موحدة في الادارات الحكومية من شأنه أن يؤدي إلى تحقيق تنسيق وتعاون أكبر بين تلك الادارات .

النماذج وعلاقتها بالاجراءات :

يقصد بالاجراءات الطرق المتبعة للقيام بعمل ما . وهي الخطوات التفصيلية للطريقة التي يتم بها إنجاز عملية أو عمل معين . وتشمل جميع المراحل التي تمر فيها المعاملة من البداية حتى النهاية .

والاجراءات بوجه عام ، ما هي إلا وسائل مساعدة تعين المنظمات على القيام بأعمالها عن طريق تحديد كيفية تنفيذ الأعمال في المنظمات . إلا أنه قد يساء إستخدام الاجراءات في الادارات الحكومية ، فبدل أن تكون وسائل مساعدة لتسهيل تنفيذ الأعمال في المنظمات تصبح عوامل معطلة لها ، ويحدث ذلك عندما تطول الاجراءات وتتعقد بشكل يؤدي إلى إضاعة وقت ومجهودات الموظفين ، وهدر الامكانيات المادية للمنظمة ، وفي مثل هذه الأحوال يتوجب دراسة إجراءات تلك المنظمة وتبسيطها وإعادة تنظيمها .

وترتبط الاجراءات إرتباطاً وثيقاً بالتماذج ، فالاداري يضع أولاً الاجراءات على ضوء السياسة العامة التي وضعتها الادارة العليا للمنظمة (في القوانين والأنظمة) ثم يحدد العمليات الكتابية والمعلومات الواجب الحصول عليها لانجاز معاملة ما ، وي بعدها يقرر ما إذا كانت هناك حاجة لتصميم التماذج للمساعدة في سرعة الحصول على المعلومات المطلوبة . فالتماذج تستخدم كوسائل مساعدة للاجراءات ، فهي تسهل تنفيذ الخطوات التي تمر فيها المعاملات ، وتيسر عملية إنجاز المعاملات بسرعة وإتقان وترشد التماذج صاحب المعاملة والموظف إلى الخطوات المتسلسلة الواجب إتباعها لانجاز العمل . فهي تستخدم بطريقة غير مباشرة كدليل للعمليات المتتالية في إنجاز المعاملات .

.

.

الفصل السابع عشر الأدلة الادارية

- أنواع الأدلة الادارية .
- الدليل التنظيمي .
- دليل الاجراءات .
- الأدلة الصادرة عن أجهزة مركزية في الدولة .
- الأدلة الصادرة عن المنظمة لخدمة جميع الموظفين .
- الأدلة الصادرة عن بعض الادارات في المنظمة .

الفصل السابع عشر

الأدلة الادارية

الدليل الاداري هو عبارة عن كتيب يتضمن معلومات ، وإرشادات ، توضح للعاملين في المنظمة ، أهدافها ومهامها ، وإجراءات وأساليب العمل المتبعة فيها ، وما للعاملين من حقوق ، وما عليهم من واجبات .. وإيجاز فهو وعاء للمعلومات عن المنظمة ، يساعد في أداء الأعمال .

وقد ظهرت الحاجة إلى الأدلة الادارية ، بشكل كبير ، في الدول الغربية ، وذلك خلال الحرب العالمية الثانية^(١) . فقد أدى النقص الكبير في المديرين والمشرفين في المنظمات ، إلى البحث عن وسائل سهلة ، تساعد في أوصول المعلومات والتعليمات إلى العاملين ، فأخذت تعد أنواعاً مختلفة من الأدلة الادارية ، كأدلة التنظيم ، وأدلة الاجراءات ، وأدلة الأنظمة والتعليمات ، وأدلة استخدام الآلات ، فقد وجدت أنها (الأدلة) وسيلة سهلة ، وسريعة ، لتوصيل المعلومات ، ولتدريب العاملين الجدد في المنظمات .

وتعتبر الأدلة الادارية^(٢) ضرورة ماسة في المنظمات الكبيرة ، وذلك بسبب تعدد وتنوع النشاطات ، وكبر أعداد الموظفين ، وصعوبة الاكمام بالأنظمة والتعليمات الواجب إتباعها ، وبالأعمال المطلوب القيام بها ، ولعدم توفر الوقت الكافي ، لدى المديرين ، للاجابة على جميع إستفسارات العاملين . ولهذا أصبحت المنظمات الكبيرة ، والصغيرة ، تهتم بإعداد أدلة متنوعة لها ، وذلك

(1) Carl Heyel, **Handbook of Modern Office Management and Administrative Services**, (New York, McGraw-Hill Book Co., 1973), p. 5 - 126.

(٢) لا تزال الأدلة الادارية قليلة الاستخدام في المنظمات الحكومية والخاصة في البلاد العربية .

لأجل توفير المعلومات عن نشاطاتها ، وتسهيل عملية القيام بالأعمال ، بواسطة الموظفين ، وفقاً لأنظمة وتعليمات المنظمة ، وبشكل يؤدي إلى تحقيق الأهداف التي أنشئت من أجلها . ويقوم بإعداد الأدلة للمنظمات ، المستشارون الإداريون ، ووحدات التنظيم والإدارة ، أو بعض موظفي المنظمة من ذوي الإطلاع على نشاطاتها المختلفة .

أنواع الأدلة الإدارية :

تعد المنظمات أنواعاً متعددة من الأدلة الإدارية ، وذلك بهدف توفير المعلومات عن المجالات المختلفة التي تهتد تأكيدها ، وبصفة عامة ، فإن الأدلة الإدارية المستخدمة في المنظمات تتكون من ما يلي :

- ١ — الدليل التنظيمي .
 - ٢ — دليل الإجراءات .
 - ٣ — الأدلة الصادرة عن أجهزة مركزية في الدولة .
 - ٤ — الأدلة الصادرة عن المنظمة لخدمة جميع الموظفين .
 - ٥ — الأدلة الصادرة عن بعض الإدارات في المنظمة .
- وسأقوم ، في ما يلي ، بإعطاء فكرة موجزة عن هذه الأدلة ، لكنني سأعرض بالتفصيل الدليل التنظيمي ، وذلك نظراً لأهميته الكبيرة ، ولإستخدامه في العديد من المنظمات .

(أ) تعريف الدليل التنظيمي^(١) :

الدليل التنظيمي^(٢) هو وثيقة هامة من وثائق المنظمة ، يرجع إليه الموظفون ، وأصحاب العلاقة من المواطنين ، لأجل التعرف على التنظيم الإداري للمنظمة ، وعند حدوث إختلاف ، أو غموض ، في مهام الإدارات ، والأقسام ، والوظائف الرئيسية في المنظمة . وتستند الحاجة لاعداد الأدلة التنظيمية في المنظمات الكبيرة ، ذات التقسيمات المتعددة ، والمعقدة ، فيصبح موضوع إعداد أدلة تنظيمية لها ، ضرورة ملحة ، وذلك لأجل تحديد الأهداف والمهام للإدارات والأقسام ، وتحديد الارتباطات التنظيمية لها ، والعلاقات بينها .

ويعرف الدليل التنظيمي^(٣) بأنه « عبارة عن تعليمات موزعة ، لتغطية كافة الممارسات ، التي على ضوءها يمكن تنفيذ النشاط بطريقة سليمة ، تؤدي إلى تحقيق الأهداف التي من أجلها أنشئت المنظمة بكل فعالية وكفاءة » .

ويمكن تعريف الدليل التنظيمي ، بأنه وثيقة تتضمن معلومات ، وبيانات تفصيلية ، تشمل أهداف ، ونشاطات المنظمة ، وأهداف ومهام الوحدات الإدارية فيها ، وعرائط تنظيمية لها ، ووصف للوظائف التي تتكون منها (المنظمة) .

(١) نظراً لأهمية الدليل التنظيمي (أو دليل التنظيم) فقد ناقناه بالتفصيل في هذا الفصل .

(٢) يلاحظ أن أعداداً كثيرة من الأجهزة الحكومية ، وشركات القطاع الخاص ، في البلاد العربية ، لا توجد لديها أدلة تنظيمية .

(٣) يوسف اليوسف ، من محاضرة في الأدلة التنظيمية ، أقيمت على متدرجي ندوة التنمية الإدارية في مدينة حائل ، بتاريخ ١٤٠٣/٣/٥ هـ ، ص ٢ .

ويأخذ الدليل التنظيمي ، إما شكل كتاب مطبوع ، يتضمن المعلومات المشار إليها سابقاً ، أو شكل ملف ، يتضمن أوراقاً سائبة ، مطبوع عليها المعلومات والبيانات الخاصة بالتنظيم الإداري للمنظمة .

(ب) محميات الدليل التنظيمي :

تعتمد الموضوعات التي يتضمنها الدليل التنظيمي على الهدف الذي يمد من أجله ، إلا أن محتوياته ، تتضمن بصفة عامة ، النقاط التالية :

- مقدمة .
- لمحة تاريخية (عن نشأة المنظمة وتطورها) .
- أهداف المنظمة .
- المهام الرئيسية للمنظمة (الأنشطة الأساسية لها) .
- التقسيمات التنظيمية الرئيسية والفرعية للمنظمة ، وأهداف ومهام كل تقسيم منها ، وموقعها الجغرافي (يقصد بالتقسيمات هنا الإدارات والأقسام التي يتكون منها الهيكل التنظيمي للمنظمة) .
- الوظائف الرئاسية في التقسيمات الرئيسية والفرعية للمنظمة (مدراء الإدارات ورؤساء الأقسام) مع ذكر وصف كامل لكل وظيفة ، يتضمن المهام الرئيسية للوظيفة ، والعلاقات الوظيفية لها ، حيث تبين الجهة المسؤولة أمامها (الارتباط الأعلى) ، والجهات التي تشرف هي عليها (الوحدات والوظائف المرتبطة بها) .
- الخريطة التنظيمية الرئيسية للمنظمة (تبين الوحدات الإدارية الرئيسية في المنظمة) .
- خرائط تنظيمية فرعية للوحدات الإدارية الرئيسية في المنظمة (تبين التقسيمات التفصيلية التي تتكون منها كل وحدة من الوحدات الإدارية الرئيسية) .

الملاحق :

تتضمن عادة ما يلي :

- القوانين والأنظمة والتعليمات المتعلقة بالمنظمة (بالجانب التنظيمي) .
- المعلومات الضرورية للموظف ؛ كشروط التوظيف ، والترقية ، والعلاوات ، والمكافآت ، والأجازات ، وظروف العمل ، والسكن ... وغيرها .
- بيان بأسماء مدراء الإدارات ، ورؤساء الأقسام في المنظمة (وأحياناً بيان بأسماء جميع الموظفين ، ومسميات وظائفهم ، موزعين على الإدارات والأقسام التي يعملون بها في المنظمة ، ويكون هذا ممكناً إذا كانت المنظمة صغيرة الحجم ، ويصعب ذلك في المنظمات الكبيرة) .

مثال : لاعطاء تصور واضح لمحتويات الدليل التنظيمي ، فقد اخترنا الدليل التنظيمي^(١) لمعهد الإدارة العامة — الرياض ١٤٠٣ — ١٤٠٤ هـ كمثال ، وفيما يلي بيان أهم محتويات هذا الدليل :

- مقدمة (كلمة معالي مدير عام المعهد) .
- لحة تاريخية .
- اهداف معهد الإدارة العامة .
- نشاطات المعهد .
- الهيكل التنظيمي للمعهد .
- ١ — مجلس إدارة المعهد .
- ٢ — مدير عام المعهد .

(١) علي عبد الوهاب ، الدليل التنظيمي لمعهد الإدارة العامة ١٤٠٣ — ١٤٠٤ هـ ، (الرياض ، معهد الإدارة العامة ، ١٤٠٣ هـ) ص ٣ — ٧ .

- ٣ — نائب مدير عام المعهد لشؤون التدريب .
- مديرو الإدارات العامة المرتبطين به .
- ٤ — نائب مدير عام المعهد لشؤون الاستشارات والبحوث .
- مديرو الإدارات العامة المرتبطين به .
- ٥ — مدير عام الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية .
- مديرو الإدارات المرتبطين به .
- ٦ — مدير مركز المعلومات .
- مديرو الإدارات المرتبطين به .
- ٧ — مدير عام الإدارة العامة للعلاقات العامة والنشر .
- مديرو الإدارات المرتبطين به .
- ٨ — المراقب المالي .
- ٩ — سكرتير اللجنة العليا للإصلاح الإداري .
- ١٠ — مدير إدارة التخطيط والمتابعة .
- ١١ — فرع المعهد بالمنطقة الغربية .
- ١٢ — فرع المعهد بالمنطقة الشرقية .
- ١٣ — اللجان الدائمة بالمعهد .

ملحق :

- (أ) نظام معهد الإدارة العامة .
- (ب) الخرائط التنظيمية لمعهد الإدارة العامة — المركز الرئيسي ، وفرعي المعهد بالمنطقة الغربية والشرقية .
- (ج) الهيئة الإدارية بالمعهد لعام ١٤٠٣ — ١٤٠٤ هـ .

(جـ) أغراض الدليل التنظيمي :

يحقق الدليل التنظيمي العديد من الأغراض والمزايا للمنظمات التي يعد

لها ، وهي كما يلي :

١ — يساعد في توضيح خطوط السلطة والمسؤولية في المنظمة ، ويفيد ذلك في تعريف الموظفين برؤسائهم ، وبما هو مطلوب منهم القيام به من أعمال .

٢ — يساعد الاداريين في ممارسة الرقابة ، بشكل أفضل ، على أعمال الموظفين .

٣ — يفيد في تدريب الموظفين الجدد^(١) ، وذلك بتعريفهم بالهيكل التنظيمي للمنظمة ، وبالوظائف التي سينشغلونها ، وبمهام تلك الوظائف ، (وفي هذا ضمان لاستمرارية العمل عند حدوث إستقالات ، أو تغييرات على الموظفين) .

٤ — يعتبر مرجعاً أساسياً يتم الرجوع إليه عند حدوث إختلافات ، أو مشكلات أثناء القيام بالأعمال ، أو عند ملاحظة وجود تداخلات في المهام بين الأقسام ، (فهو المرجع الذي يفيد في حل تلك المشكلات) .

٥ — يساعد في رفع معنويات الموظفين^(٢) ، وذلك بتوضيح الأعمال التي يتوجب القيام بها ، ودورهم في تحقيق أهداف المنظمة .

٦ — يساعد في اكتشاف التضارب ، والازدواجية ، ونقاط الضعف ، والمشكلات التنظيمية في المنظمة (ويظهر ذلك أثناء جمع المعلومات لأعداد الدليل) ، ويتيح بذلك الفرصة للإدارة العليا ، لحل مشكلات المنظمة ، والقضاء على الازدواجية والتداخل في المسؤوليات ، وتوضيح العلاقات ، ولإسما بين الوظائف التنفيذية والاستشارية في المنظمة .

(1) C.L. Littlefield and Others, *Management Office Operations*, (Englewood-Cliffs, N.J., Prentice-Hall, Inc., 1978), p. 45.

(٢) حنا نصر الله ، مذكرة الأداة التنظيمية (مطبوعة على الحرير) ، (الرياض ، معهد الإدارة العامة ، ١٣٩٩ هـ) ، ص ٢٨ .

٧ — يعطي (الدليل) إنطباعاً جيداً لدى الزائرين ، وجمهور المتعاملين مع المنظمة ، خصوصاً إذا كان إخراجها جيداً ، وهذا فإن الدليل يؤدي إلى خدمات إعلامية للمنظمة .

(د) الانتقادات الموجهة للدليل التنظيمي :^(١)

يوجه الناقدون للدليل التنظيمي العديد من الانتقادات ، منها ما يلي :

١ — يركز الدليل التنظيمي ، على إبراز التنظيم الرسمي للمنظمة ، فهو يبين الخريطة التنظيمية الرسمية للمنظمة ، وخطوط السلطة فيها ، والعلاقات الرسمية بين أقسامها . ولا يبين (الدليل) التنظيم غير الرسمي ، فهو لا يوضح العلاقات غير الرسمية العديدة التي تحدث يومياً في المنظمة ، كما أنه لا يبين الأساليب التي يستخدمها الاداريون في تصريف الأمور في وحداتهم الادارية ، فهو لا يبين ما إذا كان الاداريون يستخدمون أسلوب القيادة الديمقراطية ، أم أسلوب القيادة الأوتوقراطية .

٢ — يصعب تجديده ، وتحديثه ، وإدخال التعديلات المستمرة عليه أولاً بأول ، وذلك بسبب إحتوائه على معلومات تفصيلية ومتنوعة ، تغطي جوانب متعددة من المنظمة . ولذا فقد تمضي مدة طويلة من الزمن ، بعد إعداده ، بدون إدخال أية تعديلات عليه ، وبذلك يصبح الدليل التنظيمي ، لا يمسك الأوضاع التنظيمية الفعلية الموجودة في المنظمة .

٣ — يكلف إعداده جهداً ومالاً ، وتتخذ هذه التكاليف بعين الاعتبار إذا كانت المنظمة تواجه مصاعب مالية .

(1) C.L. Littlefield and Others, Op. Cit., p. 45.

(هـ) إعداد الدليل التنظيمي :

تقع مسؤولية إعداد الدليل التنظيمي على وحدة التنظيم والادارة في المنظمة (أو على وحدة التنظيم والأساليب كما تسمى في بعض الدول العربية) ، فهي الجهة المختصة بالقيام بهذا العمل . وفي حالة عدم وجودها (وحدة التنظيم والادارة) فتسند هذه المهمة إلى مستشار إداري ، أو أحد كبار الموظفين (من ذوي الاطلاع على أسس التنظيم الإداري ، وعلى المسائل الفنية في إعداد الخرائط التنظيمية) .

وعندما تقرر الادارة العليا للمنظمة ، إعداد دليل تنظيمي لها ، فهي إما أن تكلف وحدة التنظيم والادارة مهمة القيام بهذا العمل ، أو تشكل لجنة يرأسها مستشار إداري ، أو أحد كبار الموظفين في المنظمة ، ويفضل أن تضم اللجنة في عضويتها ممثلاً عن إدارة شؤون الموظفين ، وعدداً من الموظفين من ذوي الاطلاع الواسع على مهام الادارات ، والأقسام ، في المنظمة ، وعلى أقسامها وتشكيلاتها المختلفة . وتحدد اللجنة المهمة المطلوب القيام بها بشكل واضح ، فتحدد هدف الدليل التنظيمي المطلوب إعداده ، والمعلومات التي يجب أن يحتويها .

تلي ذلك عملية جمع المعلومات اللازمة للدليل التنظيمي ، ولأغراض إعداد الدليل ، فإنه يمكن الحصول على المعلومات من مصدرين رئيسيين هما :

١ — المصادر الجاهزة ، وهي التي تتوفر فيها معلومات سبق جمعها ، كالسجلات والملفات ، والأدلة المعدة سابقاً ، فهذه تتضمن القوانين والأنظمة والتعليقات المتعلقة بالمنظمة ، والتي قد تدرج ضمن الدليل التنظيمي .

٢ — المصادر الأولية ، وتشمل العاملين في المنظمة ، ويتم جمع المعلومات منهم عن طريق المقابلات الشخصية ، أو بواسطة إستبيان يعد لهذا

الغرض ، يوزع عليهم ، ويطلب منهم تعقبته . ويكون الهدف منه هو الحصول على معلومات عن الأعمال التي يقومون بها ، ومهام الأقسام التي يرأسونها ، وعن الخرائط التنظيمية للادارات والأقسام في المنظمة ، وعن العلاقات فيما بينها .

وينبغي أن لا يطلب من الموظفين ذكر المشكلات والصعوبات التي يواجهونها في أعمالهم ، لأن الهدف هو جمع المعلومات (الحقائق) عن الأعمال الفعلية التي يقومون بها ، وليس الحصول على وجهات نظر بشأنها⁽¹⁾ . كما يمكن جمع المعلومات اللازمة لاعداد الدليل التنظيمي ، بواسطة خطاب أو تعميم ، يوزع على مديري الادارات ، ورؤساء الأقسام ، ويطلب فيه من كل واحد منهم أن يقدم خريطة تنظيمية للادارة أو القسم الذي يرأسه ، ووصفاً للأهداف والمهام (للادارة أو القسم) ، وللوظائف ، الموجودة فيها ، وللموظفين العاملين فيها .

وبعد الانتهاء من جمع المعلومات ، من مديري الادارات ورؤساء الأقسام ، تم مناقشتها معهم ، للتأكد من صحتها ، وإستكمال النواقص منها ، ثم تجمع وتنسق هذه المعلومات ، ويتم رسم الخرائط التنظيمية الرئيسية والفرعية للمنظمة ، وتعد المسودة الأولى للدليل التنظيمي (للمنظمة) ، وتناقش (المسودة) من قبل اللجنة المسؤولة عن إعداد الدليل ، للاتفاق على المضمون ، والشكل ، الذي سيكون عليه الدليل التنظيمي . وأخيراً تعرض مسودة الدليل على الادارة العليا في المنظمة ، للاطلاع عليها قبل طباعتها ، ووضعها في شكلها النهائي .

وحيث أن المنظمات تتغير بمرور الزمن ، إذ تحدث تغيرات في أهدافها ، وفي مهامها ، وفي هيكلها التنظيمي ، فنشأ إدارات وأقسام جديدة ،

(1) K.E. Grainger, *Administrative Manuals*, (Brussels, IIAs, 1962), p. 33.

وتلغى ، أو يعاد تنظيم إدارات وأقسام أصبحت قديمة ، لذا فإن من الضروري إدخال التعديلات اللازمة على الدليل التنظيمي ، من حين لآخر ، لكي يعكس الدليل الأوضاع التنظيمية الحقيقية للمنظمات . ويكون ذلك ، إما بإعادة طبع الدليل كلية إذا كانت التغييرات كبيرة ، أو بإعادة طبع صفحات الدليل التي حصل عليها التعديلات ، وتوزيعها على الإدارات ، والأقسام ، والموظفين من ذوي العلاقة . وهناك من يرى أن يأخذ الدليل شكل ملف ، يتكون من أوراق سائبة^(١) (غير ثابتة) ليسهل إدخال التعديلات على بعض الصفحات ، عند الضرورة ، بدون تغيير الصفحات الأخرى للدليل ، وهكذا يمكن إبقاء الدليل حديثاً ، ويمكن إدخال التعديلات عليه باستمرار .

٢ — دليل الاجراءات Procedur's Manual

هو كتيب يتضمن معلومات عن ، الأنظمة والتعليمات ، المتعلقة بإجراءات المعاملات ، التي تتم بواسطة المنظمة ، ووصفاً تفصيلياً لخطوات تلك الاجراءات ، وعينات من النماذج المستخدمة فيها ، وتوضيحاً لكيفية تعبئة تلك النماذج .

ويفيد دليل الاجراءات في تدوين السياسات والاجراءات المتبعة في القيام بالأعمال ، والتي تكون في معظم الأحيان غير مكتوبة ، والمحافظة عليها ، وإبقائها في متناول الموظفين في المنظمة ، وعدم تأثرها بالتغيرات التي تحدث ، بسبب الموظفين ، وذلك عند انتهاء خدماتهم منها . فإذا لم تكن الاجراءات مكتوبة ، كما هو الحال في كثير من المنظمات الصغيرة ، فإن كميات كبيرة من المعلومات تفقدها المنظمة ، عند انتهاء خدمات الموظفين ، ويكون من الصعب على الموظفين الجدد الاثام بالاجراءات المتبعة في إنجاز أعمال المنظمة بسرعة .

(1) Loose Leaf Form, Ibid, p. 39.

كما أن الدليل يعتبر مرجعاً أساسياً ، يتم الرجوع إليه ، عند حصول أية اختلافات حول خطوات الاجراءات ، والنماذج المستخدمة في المنظمة . ويستعان به في تدريب الموظفين الجدد في مجال الأعمال التي سيقومون بها مستقبلاً .

أما بالنسبة لمحتويات دليل الاجراءات ، فهي بصفة عامة ، تتضمن ما يلي :

- مقدمة .
 - مهام الادارة أو القسم (الذي أعد له الدليل) .
 - الأنظمة والتعليمات (المتعلقة بكل مهمة على حدة) .
 - وصف خطوات الاجراءات (الواجب إتباعها) للقيام بكل مهمة (من مهام الادارة أو القسم) .
 - خرائط سير الاجراءات (توضيح خطوات الاجراءات) .
 - النماذج المستخدمة في تنفيذ الاجراءات (وتوضيح لكيفية تعبئتها) .
- ويعد دليل الاجراءات بواسطة المستشار الاداري (أو المحلل الاداري) ، ويتوجب تعديله ، من حين لآخر ، عندما تحدث تغييرات على إجراءات ونماذج العمل في المنظمة .

٣ — الأدلة الصادرة عن أجهزة مركزية في الدولة

تعد الأجهزة المركزية في الدولة كالديوان العام للخدمة المدنية (ديوان الموظفين) ، ووزارة المالية ، أدلة مهدف إلى تزويد الموظفين بمعلومات عن الأنظمة ، والتعليمات ، والاجراءات التي هم جميع الموظفين ؛ كدليل التوظيف ، ودليل الترقية ، ودليل التدريب ، ودليل الأجازات ، ودليل المشتريات والمستودعات ... وغيرها من الأدلة .

وبخصوص محتويات هذه الأدلة ، فهي بصفة عامة ، كما يلي :

- مقدمة .
 - الأنظمة ، والتعليمات ، والتفسيرات (المتعلقة بموضوع الدليل) .
 - وصف لخطوات الاجراءات (الواجب إتباعها) .
 - النماذج المستخدمة ، وتوضيح لكيفية تعبئتها .
- ولتوضيح محتويات هذه الأدلة ، فإنني سأذكر ، على سبيل المثال ، محتويات دليل الترقيات^(١) الصادر عن الديوان العام للخدمة المدنية في المملكة العربية السعودية ، فقد تضمنت محتوياته مايلي :

- المقدمة .
- مواد النظام .
- مواد اللائحة .
- قواعد إضافية .
- الاجراءات الواجب إتباعها في الترقيات :
- في الجهة .
- في الديوان .
- في الجهة مرة أخرى .
- النماذج ، أنواعها ، وكيفية تطبيقها .

(١) الديوان العام للخدمة المدنية بالملكة العربية السعودية ، دليل الترقيات ، (الرياض ، الديوان العام للخدمة المدنية ، ١٤٠٠ هـ) ص ٥ .

٤ — الأدلة الصادرة عن المنظمة لخدمة (جميع) الموظفين

تهدف هذه الأدلة ، إلى تزويد الموظفين بمعلومات عامة عن المنظمة ؛ لتوضيح سياستها لهم ، ولجذب عناصر جديدة للعمل فيها ، ولإعطاء صورة طيبة عنها لجمهور المواطنين .

وتتضمن هذه الأدلة^(١) ، بشكل عام ، ما يلي :

- مقدمة .
- نبذة تاريخية (عن نشأة المنظمة وتطورها) .
- أهداف المنظمة ومهامها الرئيسية (أنشطتها) .
- الإدارات والأقسام التي تتكون منها (مع خارطة تنظيمية لها) .
- سياسة المنظمة في مجال شؤون الموظفين : كالتوظيف ، والترقية ، وإنهاء الخدمة ، والأجازات ، والبدلات ، والعلاوات ، والمكافآت ... وغيرها .
- المزايا والخدمات التي تقدمها المنظمة للعاملين فيها ؛ كالسكن ، والتعليم ، والخدمات الطبية ، والوسائل الترفيهية وغيرها .

• — الأدلة الصادرة عن بعض الإدارات (في المنظمة)

تصدر عن بعض الإدارات في المنظمات ، أدلة لخدمة فئات معينة من الموظفين ، وتسمى هذه الأدلة ، أحياناً ، بالأدلة الخاصة ، أو أدلة الاجراءات والتعليمات ، أو الأدلة الفنية . ومن الأمثلة على هذه الأدلة ؛ دليل مركز الاتصالات الادارية ، ودليل المراسلات ، ودليل آلات النسخ ، ودليل أجهزة

(١) للحصول على مزيد من التفاصيل عن محتويات هذه الأدلة ، يرجى الاطلاع على دليل الموظف المجلد ، إعداد إدارة العلاقات العامة بمعهد الإدارة العامة — الرياض ، ١٤٠٣ هـ .

التصوير ... وما شابهها . وتحتوي هذه الأدلة على معلومات تفصيلية ، عن مجالات معينة ، تساعد الموظفين في القيام بأعمالهم .

وسأذكر محتويات دليل مركز الاتصالات الادارية^(١) ، كمثال على هذه الأنواع من الأدلة . فمحتويات دليل مركز الاتصالات الادارية تتضمن ما يلي :

- هدف المركز .
- مهام المركز الرئيسية .
- إجراءات البريد الوارد .
- إجراءات المتابعة .
- إجراءات الأوراق الصادرة .
- إجراءات البريد السري .
- النماذج (المستخدمة في مركز الاتصالات الادارية) .

(١) محمد الغزالي عبد الله ، دليل مركز الاتصالات الادارية — بوزارة الزراعة ، ضمن بحوث ندوة الاتصالات الادارية ، الرياض ، معهد الادارة العامة ، ١٤٠٣ هـ ، ص ١٤٢ — ١٥٨ .

الفصل الثامن عشر

التمية الادارية

- مفهوم التخلف الاداري .
- مظاهر التخلف الاداري .
- مفهوم التمية الادارية .
- أساليب التمية الادارية .
- عناصر التمية الادارية .
- التمية الادارية في المملكة العربية السعودية .
- إجهزة التمية الادارية في المملكة العربية السعودية .
- المشكلات الادارية في المملكة العربية السعودية .

الفصل الثامن عشر

التنمية الادارية^(١)

تعتبر التنمية الادارية من الأمور الهامة بالنسبة للدول النامية ، خصوصاً وأن التنمية الاقتصادية تحتاج إلى جهاز إداري فعال يساعد في إعداد الخطط ، ثم في وضعها موضع التنفيذ ، والقيام بأعمال متابعة تنفيذ الخطط ، وتعديلها إذا استدعت ذلك ظروف التنفيذ . وقد تعثرت محاولات العديد من الدول النامية في تحقيق التنمية الاقتصادية ، بسبب تخلف ، وضعف أجهزتها الادارية ، لدرجة أصبح يعتبر تحقيق التنمية الادارية ضرورة حتمية لتحقيق التنمية الاقتصادية .

وحيث أن الاستشارات الادارية ، وأجهزتها الحكومية والخاصة ، والمستشارون الاداريون يقومون ، بدور فعال ونشط في مجال تحقيق التنمية الادارية ، لذا نرى أهمية الكتابة عن التنمية الادارية^(٢) . وفي هذا الفصل ، سنتناول موضوع التنمية الادارية من جوانب متعددة ، وسنبداً أولاً بإعطاء فكرة سريعة عن مفهوم التخلف الاداري ، ومظاهره في الدول النامية ، ثم سنناقش مفهوم التنمية الادارية ، وأساليبها ، وعناصرها ، وأخيراً سنتكلم بإيجاز عن التنمية الادارية في المملكة العربية السعودية .

(١) موضوع هذا البحث مقتبس من بحث للمؤلف نشر بعنوان « التنمية الادارية : دراسة نظرية وتطبيقاتها في المملكة العربية السعودية » في مجلة الإدارة العامة ، العدد ٤١ ، رجب ١٤٠٤ هـ ، أبريل ١٩٨٤ م .

(٢) لمزيد من المعلومات عن دور الاستشارات الادارية في تحقيق التنمية الادارية ، يرجى الاطلاع على مقالة الدكتور زهر الصباغ ، « الاستشارات الادارية كمدخل للتنمية الادارية » مجلة الادارة ، المجلد الخامس عشر ، العدد الرابع ، أبريل ١٩٨٣ م ، ص ٧٤ — ٨٨ .

مفهوم التخلف الاداري :

حدث تطور كبير ، وتوسع في وظيفة الدولة ، منذ الثلاثينات الميلادية في هذا القرن ، وبشكل خاص ، بعد الحرب العالمية الثانية . فلم تعد وظيفتها مقصورة على الوظائف التقليدية القديمة ، وهي المحافظة على الأمن في داخل البلاد ، والدفاع عنها ضد الغزو الخارجي لها ، وإقامة العدل بين المواطنين . ولكنها تطورت ، واتسعت ، وشملت وظائف جديدة لم تكن ضمن وظائفها السابقة ، كالوظائف الاقتصادية والاجتماعية ، فأصبحت الدولة تتدخل في المجال الاقتصادي ، فتتخذ الاجراءات التي من شأنها أن تعالج حالة الكساد الاقتصادي ، والتضخم النقدي ، وتضع الخطط لتنفيذ برامج ومشاريع التنمية الاقتصادية . كما أن الدولة وسعت وظيفتها في المجال الاجتماعي ، فأخذت تقوم بتوفير الخدمات الصحية ، والتعليم المجاني ، وتقديم المساعدات المالية للطبقات الفقيرة ، لكي ترفع المستوى الاجتماعي والاقتصادي لهذه الطبقات ، وبإيجاز ، فإن الدولة أصبحت تتدخل في المجالين الاقتصادي والاجتماعي ، عن طريق وضع الخطط وتنفيذ برامج ومشاريع التنمية الاقتصادية والاجتماعية ، وذلك لأجل تحقيق التنمية الشاملة في البلاد .

وتبع التطور في وظائف الدولة ، تطور في الادارة ، فحدث توسع في الجهاز الاداري ، فأنشئت إدارات ، وأجهزة جديدة ، وزهدت أعداد الموظفين زيادات كبيرة ، وذلك للقيام بالوظائف القديمة ، والوظائف الجديدة التي أنيطت بالدولة . ولكن التطور في الادارة لم يواكب التطور في وظائف الدولة ، فلم تستطع الادارة ، في كثير من دول العالم ، القيام بما أصبح مطلوباً منها القيام به من وظائف ، لا من الناحية الكمية ، ولا من الناحية النوعية ، فحدث

(١) إبراهيم درويش ، التنمية الادارية ، (القاهرة ، دار النهضة العربية ، ١٩٧٩ م) ، ص ٢٤ .

فيها ما يسمى بالتخلف الإداري ، وهو جوهر المشكلة التي تعاني منها الدول النامية . ويجدر التنويه هنا ، أن المقصود بالإدارة ، جميع مكونات العمل الإداري ، من أنظمة ، وأفراد ، وأساليب وإجراءات ، وأجهزة وآلات .

ويبدو « التخلف الإداري واضحاً في عدم قدرة الإدارة ، ممثلة في التنظيم الإداري ، في ترجمة الأهداف المكونة لوظيفة الدولة إلى سياسات ، ثم وضع الخطط والبرامج والمشاريع ، وتنفيذها بشكل جيد وفعال ، لأجل تحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية الشاملة في البلاد ، وحل مشكلات المجتمع »^(١) ، ويلاحظ التخلف الإداري من خلال مقارنة ما هو منجز فعلاً ، بما هو مطلوب إنجازه ، وكلما كانت الفجوة كبيرة (بين المنجز والمطلوب إنجازه) كلما كان التخلف الإداري ظاهراً ، والتقصير ، والمجزر الإداري ، مهيماً على جهاز الدولة .

مظاهر التخلف الإداري في الدول النامية

توجد مظاهر ، وخصائص ، مشتركة للتخلف الإداري في الدول النامية ، يطلق عليها أحياناً مسمى المشكلات الإدارية في الدول النامية . وتختلف هذه المشكلات من بلد لآخر ، وذلك تبعاً لاختلاف البيئة ، والظروف السياسية ، والاجتماعية ، والاقتصادية ، في تلك الدول ، إلا أن معظم الدول النامية تشترك في المشكلات التالية :

- ١ — الروتين الطويل المعقد ، ويتمثل في طول إجراءات العمل للمعاملات ، وتأخيرها لمدة طويلة على مكاتب الموظفين .
- ٢ — تضخم الجهاز الإداري ، ويشمل القطاعين العام والخاص ، ويتمثل في إنشاء أعداد كبيرة من الوزارات ، والمصالح ، والمؤسسات الحكومية وإحداث العديد من الوحدات الإدارية فيها .

٣ — التضخم الوظيفي ، إذ يلاحظ وجود أعداد كبيرة من الموظفين في المكاتب ، لا يعملون إلا عدداً قليلاً من ساعات العمل . ويؤدي التضخم الوظيفي في كثير من الأحيان إلى تعقيد الاجراءات ، وعرقلة سير المعاملات ، وذلك لأن الموظفين يريدون أن يوجدوا لأنفسهم أعمالاً تشغلهم أثناء ساعات الدول الرسمي ، فيزدون في خطوات إجراءات المعاملات .

٤ — التمسك بحرفية القانون^(١) أو النظام ، يلجأ كثير من الموظفين في الدول النامية إلى التطبيق الحرفي للقوانين ، والأنظمة ، واللوائح ، والتعليمات ، التي تصدر إليهم من الادارة العليا ؛ ويؤدي هذا التصرف إلى مضايقة المواطنين الذين يحصلون على الخدمات من تلك الأجهزة الحكومية ، ومن هؤلاء الموظفين الحكوميين .

٥ — الإهمال واللامبالاة من قبل الموظفين^(٢) ، يلاحظ وجود ظاهرة الإهمال واللامبالاة عند الموظفين في الكثير من الدول النامية ، وتعود أسباب وجود هذه الظاهرة ، إلى ضآلة الرواتب التي يتقاضاها هؤلاء الموظفون ، وإلى تكاسلهم ، وإلى ضعف الرقابة على أدائهم لأعمالهم .

٦ — الميل نحو التعمية في الأنظمة وأساليب العمل ، تميل الكثير من الدول النامية إلى تطبيق أنظمة موحدة في الشؤون المالية ، وشؤون الموظفين ، في جميع أجهزتها ، بغض النظر عن الاختلافات الموجودة في طبيعة العمل ، وبمقتضى ، بين تلك الأجهزة .

(١) و (٢) إبراهيم درويش ، مرجع سابق ، ص ٦٣ .

٧ — غياب عامل التنسيق^(١) بين الأجهزة الحكومية المتعددة في الدولة ، وبين الشركات التي تنفذ المشاريع ، مما يؤدي إلى إعاقة قيام الأجهزة الحكومية بمهامها ، وإلى تأخير إنجاز المشاريع من قبل الشركات المنفذة .

٨ — عدم المرونة^(٢) ، تتصف بعض المنظمات ، في الدول النامية ، بعدم المرونة ، فهي لا تقبل التغيير ولا التجديد ، ولا تتكيف مع المتغيرات الداخلية والخارجية ، ويؤدي ذلك إلى تأخير إنجاز الأعمال ، وانخفاض الانتاجية .

٩ — قدم المنظمات ، يلاحظ أن بعض المنظمات أصبحت قديمة ، وغير مسايمة لروح العصر ، وذلك بسبب مرور مدة زمنية طويلة عليها منذ إنشائها ، ولعدم إدخال تغييرات عليها ، لا من ناحية التنظيم ، ولا من ناحية الاجراءات ، ولا من ناحية الأجهزة والمعدات ، مما يؤدي إلى انخفاض كفاية الأعمال فيها .

(١) إبراهيم العراجي ، « واقع الادارة العامة في المملكة العربية السعودية وأثر ذلك على التنمية » في بحوث ندوة أهمية الادارة العامة للتنمية في المملكة العربية السعودية المنعقدة في معهد الادارة العامة — بالرياض في ١٦ — ١٩ ربيع ثاني ١٣٩٨ هـ (الرياض ، معهد الادارة العامة ، ١٣٩٩ هـ) ، ص ٥٥ .

(2) John Morgan, *Managing Change*, (New York, McGraw-Hill Book Co., 1972), p. 141.

١٠- الاسراف وإرتفاع التكلفة الاقتصادية للخدمات أو للإنتاج^(١) ، إن التبذير والاسراف يعتبران من الظواهر الملحظة في الدول النامية ، إذ أن الكثير من هذه الدول يتوسع في الاتفاق على الأبنية ، والأثاث ، وشراء الأجهزة ، والسيارات ، وغيرها من مظاهر الاتفاق غير الضرورية (في كثير من الأحيان) .

١١- المحاببات والمحسوبية ، وتنجسد في تعيين الأقارب والأصدقاء ، وترقيتهم إلى الوظائف القيادية ، دون النظر إلى كفاءتهم أو إلى مؤهلاتهم العلمية .

١٢- ضعف الخلق الإداري^(٢) ، وتفشي الرشوة ، وتحقيق مكاسب غير مشروعة على حساب الوظيفة العامة ، والمصلحة العامة .

١٣- إضفاء طابع من السرية الشديدة على الأعمال الإدارية^(٣) ، فالقوانين ، والأنظمة ، واللوائح ، والتعليمات ، وبعض الأعمال العادية ، تعتبر في نظر بعض الموظفين من الأمور السرية . وللسرية جوانب سلبية ، منها أنها تسبب في إعاقه البحوث العلمية عن نظم وإجراءات العمل وفي تشخيص المشكلات ، وتقديم الحلول من قبل المستشارين الإداريين . كما أنها تؤدي إلى إنعزالية الجهاز الإداري عن المواطنين ، وفقدان الثقة فيه وفي خدماته .

١٤- المركزية الشديدة ، وتبدو بصورة واضحة في مركزية إتخاذ القرارات . فالقرارات مركزة في أيدي كبار الموظفين ، وهذا مما يؤدي إلى تراكم الأعمال على مكاتبهم ، وإلى تأخر إنجازها ، إضافة إلى إضعاف الروح المعنوية لدى الموظفين في الإدارة الوسطى ، والموظفين التنفيذيين في مواقع العمل .

(١) و (٢) و (٤) لإبراهيم درويش ، مرجع سابق ، ص ٦٤ - ٦٦ .

مفهوم التنمية الادارية :

ترد في كتب الادارة العامة عدة اصطلاحات منها « الاصلاح الاداري » ، « والتحديث الاداري » ، « والتطوير الاداري » ، « والتنمية الادارية » ، ونحاول بعض علماء وكتاب الادارة التمييز بينها ، وتفضيل استخدام اصطلاح دون الآخر ، ولا أود أن أشارك في هذا الجدل الفلسفي ، واللفظي ، حول التسمية ، وإنما أرى تجاوزه إلى الجوهر والمضمون ، ولذا فإنني سأستخدم لأغراض هذا البحث ، اصطلاحاً واحداً هو « التنمية الادارية » ، ليدل على مضمون الاصلاح ، والتحديث ، والتطوير الاداري .

أما بالنسبة لمفهوم التنمية الادارية فيرى أحد الباحثين في هذا المجال بأن « اصطلاح التنمية الادارية ظهر في الكتابات الحديثة للادارة العامة ، كنتيجة جزئية لمحاولات التطوير التي تجري حالياً في دول آسيا ، وأفريقيا ، وأمريكا اللاتينية . وهو اصطلاح يعبر عن الجهود التي تبذلها هذه الدول في معالجة المشكلات الادارية التي تواجهها في محاولات للاسراع في تقدمها الزراعي ، والصناعي ، والتعليمي ، والاجتماعي ، وذلك من خلال تطوير التنظيمات ، والنظم الادارية ، والممارسات البيروقراطية لتحقيق هذا التقدم »^(١) .

وهناك مفكر آخر ، وهو من المسؤولين والباحثين في الإدارة العامة ، يرى « أن التنمية الادارية هي الجهود التي يجب بذلها باستمرار لتطوير الجهاز الاداري في الدولة سعياً وراء رفع مستوى القدرة الادارية عن طريق وضع المياكل

(١) وردت في بحث الدكتور محمد الطويل بعنوان « دور الإدارة العامة في التنمية الاقتصادية » في بحث ندوة أهمية الإدارة للتنمية ، المعقودة في معهد الإدارة العامة ، الرياض في الفترة ١٦ - ١٩ ربيع الثاني ١٣٩٨ هـ ، (الرياض ، معهد الإدارة العامة ، ١٣٩٩ هـ) ، ص ١٧ ، والاشارة إلى الدكتور عامر الكبيسي المذكور أدناه .

(1) Amir K. Alkubaisy, *Theory and Practice of Administrative Development in New Nations with Reference to the Case of Iraq*, (Austin, University of Texas, 1971), p. 27.

التنظيمية الملائمة لحاجات التنمية ، وتبسيط نظم العمل وإجراءاته ، ومحاولة تنمية سلوك إيجابي لدى الموظفين تجاه أجهزتهم ، والمتعاونين معها . وتحسين بيئة العمل التي تؤثر في الجهاز الإداري وتؤثر به . وذلك لتحقيق أهداف خطط التنمية الاقتصادية بكفاءة عالية ، وبأقل التكاليف «^(١) .

ويقدم الباحث توضيحاً لمفهوم التنمية الإدارية فيرى أن التنمية الإدارية هي التطوير الشامل للجهاز الإداري للدولة ، لرفع مستوى قدراته الإدارية ، تمكينه من القيام بوظائف الدولة بشكل عام ، ووظائف التنمية الاقتصادية والاجتماعية بشكل خاص ، وذلك بدرجة عالية من الكفاءة والفعالية . وتحقيق التنمية الإدارية عن طريق تطوير القوانين والأنظمة واللوائح ، وتطوير وتنمية المديرين والموظفين ، والتطوير التنظيمي للأجهزة الحكومية ، وتطوير نظم العمل وإجراءاته ، وذلك ضمن نظرية إدارية ، وعقيدة ، يؤمن بها ، ويطبق مبادئها ، أفراد المجتمع .

أساليب التنمية الإدارية :

تتم محاولات التنمية الإدارية بوساطة أساليب متعددة ، وتختار كل دولة ما تراه مناسباً لأوضاعها من تلك الأساليب . أما أهم أساليب التنمية الإدارية فهي ما يلي :

١ — قيام الرئيس الإداري بالتنمية الإدارية في مجال عمله :

يعتبر الاهتمام بالتنمية الإدارية من واجبات الرئيس الإداري الأساسية ، فهو مسؤول عن تطوير الجهاز الإداري الذي يرأسه ، وعن تطوير وتنمية الموظفين الموجودين تحت إشرافه ، وعن تبسيط الإجراءات في إدارته . ولديه من

(١) محمد الطويل ، مرجع سابق ، ص ١٨ — ١٩ .

الصلاحيات ، عادة ، ما تمكنه من القيام بذلك المهام . ولو قام كل مدير إداري بواجباته في هذا المجال ، لتحققت التنمية الادارية الشاملة في وقت أسرع ، وبتكاليف أقل .

٢ - تشكيل اللجان المؤقتة أو الدائمة :

تشكل لجان مؤقتة ، أو دائمة ، في بعض الدول ، وتناط بها مهام دراسة الأوضاع الادارية في الأجهزة الحكومية ، وتقديم التوصيات لتطوير تلك الأجهزة . وتعتبر اللجان من الأساليب الناعمة والمهمة في تحقيق التنمية الادارية ، وتتكون اللجان من مجموعات من الخبراء ، تكلف بدراسة أسباب القصور ، والفساد ، والتخلف الاداري . وتقدم المقترحات ، والتوصيات ، لمعالجتها .

٣ - إنشاء أجهزة متخصصة بالتنمية الادارية :

تقوم معظم دول العالم ، بإنشاء أجهزة متخصصة بأمور التنمية الادارية ، وتوكل إليها مهام دراسة أوضاع الوزارات والمصالح الحكومية ، وتقديم التوصيات المناسبة لتطويرها ، كإعادة تنظيم تلك الأجهزة . وتبسيط الاجراءات فيها ، وتدريب الموظفين ، ومن أجهزة التنمية الادارية ، الادارات المركزية للتنظيم والادارة ، ومعاهد الادارة العامة ، ودواوين الخدمة المدنية ... وغيرها (من الأجهزة) .

ويعتبر أسلوب إنشاء أجهزة متخصصة بالتنمية الادارية من أفضل الأساليب لتحقيق التنمية الادارية في الدول النامية .

عناصر التنمية الادارية :

تحقق التنمية الادارية في أية دولة من دول العالم ، نتيجة إجتناح وتفاعل

عدة عناصر ، وتشكل هذه العناصر مجتمعة إطاراً عاماً ، أو نموذجاً ، نرى أنه يساهم بشكل فعال في تحقيق التنمية الادارية . وتساعد هذه العناصر في التغلب على المشكلات الادارية التي تواجه الجهاز الاداري للدولة ، كما أنها تساهم في تطوير الجهاز بحيث يصبح ذا كفاية وفعالية مرتفعة .

أما عناصر التنمية الادارية فترى أنها تتكون من ما يلي :

- ١ — العقيدة .
 - ٢ — النظرية الادارية .
 - ٣ — تطوير القوانين والأنظمة واللوائح .
 - ٤ — تطوير وتنمية المديرين والموظفين .
 - ٥ — تطوير الهياكل التنظيمية .
 - ٦ — تطوير إجراءات ونماذج وأجهزة العمل .
- وفيما يلي نبذة موجزة عن كل عنصر من عناصر التنمية الادارية .

١ — العقيدة :

يقصد بالعقيدة هي ما يؤمن به أفراد المجتمع ، وتشكل الاطار العام للقيم ، والسلوك ، وللمعاملات . ولابد من التأكيد على أهمية الالتزام بالعقيدة ، والتمسك بها ، وتطبيق مبادئها ، والتخلق بقيمها وأخلاقها ، وإنعكاس آثار التطبيق على سلوك الأفراد في المجتمع ، ولاسيما على سلوك وتصرفات موظفي الدولة . ولاشك بأن الشريعة الاسلامية الغراء ، تشكل أهم عناصر التنمية الادارية ، ودافعاً قوياً لتحقيق التقدم الاداري ، فالاسلام يدعو إلى الأمانة ، والصدق في المعاملة ، والعدل بين الناس ، والغيرة على المصلحة العامة ، والشعور بالمسؤولية ، وإلى مكارم الأخلاق ، (قال تعالى : ﴿ إِنَّ خَيْرَ مَنْ

استأجرت القوى الأمين ﴿١﴾ ، وقال تعالى : ﴿إِنْ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا ، وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ﴾ ﴿٢﴾ ، وقال الرسول ﷺ : « لَا إِيمَانَ لِمَنْ لَا أَمَانَةَ لَهُ » ﴿٣﴾ .

وإذا التزم المديرون والموظفون بأخلاق الاسلام ، تم القضاء على الفساد الاداري ، وعلى الكثير من المشكلات الادارية .

٢ — النظرية الادارية :

تحتاج التنمية الادارية إلى نظرية إدارية ، تنبع من بيئة البلاد التي تنطبق فيها ، ونستخلص من تجارب وممارسات الاداريين في تلك البلاد ، ومن المعروف أن معظم النظريات الادارية المطبقة في البلاد العربية ، وفي غيرها من البلاد النامية ، هي نظريات إدارية غربية ، طورها المديرون الذين عملوا في المصانع والشركات ، والأجهزة الحكومية ، والمفكرون ، وكتاب الادارة في تلك البلاد ، وهي نابعة من بيئة غربية ، ضمن أنظمة سياسية ، واقتصادية ، واجتماعية ، ودينية معينة ، وتختلف عما هو موجود في البلاد العربية ، وعن غيرها من البلاد النامية الأخرى ، وهذا مما أدى إلى الانخفاق عند تطبيقها في البلاد العربية ، وفي البلاد النامية الأخرى ، وعدم تحقيقها نفس الدرجة من النجاح الذي حققته في البلاد الغربية .

وتشكل النظرية الادارية الاطار الفكري الذي يساعد الاداريين في إدارة منظماتهم ، وفي أسلوب التعامل مع موظفيهم ، وفي كيفية تحقيق أكبر عائد ممكن ، من الامكانيات البشرية والمادية الموجودة تحت تصرفهم . وبالنسبة

(١) سورة القصص ، آية (٢٦) .

(٢) سورة النساء ، آية (٥٨) .

(٣) الجامع الصحيح للالباني ، المجلد الأول ، حديث رقم (٧٠٥٦) .

للبلاد العربية ، فإن هناك حاجة ماسة إلى تطوير ، ووضع ، نظريات إدارية عربية^(٤) ، نابعة من البيئة ، والتجارب ، والممارسة ، وتلائم مع الواقع في البلاد العربية . والمديرون الممارسون في الأجهزة الحكومية ، وفي الشركات الخاصة ، والأساتذة في الجامعات وفي معاهد الإدارة ، ومراكز البحوث الإدارية ، مدعوون للمساهمة في هذا المجال ، وذلك لوضع نظريات إدارية ، ونماذج ، وقواعد ، تلائم البيئة المحلية في البلاد العربية ، وتناسب الإنسان العربي . وإلى أن يتم وضع نظريات ، ونماذج إدارية عربية ، فإنه لا توجد بدائل أمام المدير العربي ، ليختار منها ، غير النظريات الإدارية الغربية . وفي هذا الخصوص نرى أن لا ضرر من إستعانة المدير العربي بها ، شريطة أن يأخذها بحذر ، ولأغراض الاسترشاد بها ، عند قيامه بأعماله الإدارية .

٣ - تطوير القوانين والأنظمة واللوائح :

تصبح الكثير من القوانين والأنظمة واللوائح ، بمرور الزمن ، غير ملائمة لأوضاع المنظمات ، وعقبة في سبيل تحقيق أهدافها ، ومشكلة من المشكلات الإدارية ، التي يشتكي منها المواطنون والموظفون ، وذلك بما تحتويه من تعقيدات ، وما تضعه من قيود على الأعمال ، ولذا ، فلا بد من تعديلها ، وتطويرها ، وتوفير المرونة فيها ، لتتلاءم مع ظروف المجتمع ، والتقدم الذي يتحقق فيه ، ولكي تساعد في مواجهة متطلبات العمل ، وفي إتخاذ القرارات المناسبة بسرعة .

إن تطوير وتعديل القوانين ، والأنظمة ، والتعليمات ، ولاسيما ما يتعلق منها بشؤون الموظفين ، والشؤون المالية ، يساهم ، بشكل إيجابي ، في تحقيق التنمية الإدارية ، ويعتبر من متطلباتها الأساسية ، فهو يساهم في جذب عناصر

(٤) إبراهيم المنيع ، الإدارة ، المفاهيم والأسس والمهام ، (الرياض ، دار العلوم ، ١٩٨٠ م) ، ص ٣٢٦ .

جيدة . ومؤهلة . من الموظفين للعمل في الأجهزة الحكومية (وذلك بما تتضمنه من حوافز للموظفين) ، وفي تقديم خدمات أفضل للمواطنين .

٤ — تطوير وتنمية المديرين والموظفين :

يعتبر تطوير وتنمية العنصر البشري ، أهم عناصر التنمية الادارية ، لأن المديرين والموظفين هم الذين يتولون مهمة القيام بتنفيذ وظائف الدولة ، ويعتمد النجاح في تحقيق التنمية الادارية ، بقدر كبير ، على ما يتحقق من نجاح في تطوير وتنمية المديرين والموظفين .

وتشمل وسائل تطوير وتنمية المديرين والموظفين ما يلي :^(١)

١ — الاختيار السليم للمديرين والموظفين ، إذ يجب أن يتم الاختيار على أساس الجدارة ، وأن يعتمد على وصف واجبات الوظيفة ، والمؤهلات والخبرات المطلوبة لشاغلها .

٢ — التدريب والتطوير المستمرين لهم .

٣ — توفير فرص الابتعاث للمديرين ، وللموظفين ، للحصول على مؤهلات علمية مناسبة لأعمالهم .

٤ — توفير الحوافز المناسبة لهم .

٥ — تفويض الصلاحيات ، اللازمة للقيام بالأعمال ، للمديرين والموظفين (إذ أن الشكوى المتكررة هي من قلة أو عدم وجود الصلاحيات) .

٦ — تقويم أداء المديرين والموظفين ، على أسس علمية وموضوعية ، ومنع المكافآت ، والحوافز المناسبة ، على ضوء التقويم الموضوعي لهم .

(١) علي عبد الوهاب ، مقدمة في الإدارة ، (الرياض ، معهد الإدارة العامة ، ١٩٨٢ م) ، ص ٢٥٧ — ٢٥٩ .

• - تطوير الهياكل التنظيمية :

تشبه المنظمة الكائن الحي ، فهي في حالة نمو وحركة مستمرة ، ومع مرور الزمن ، وتتغير الظروف والأحوال ، فإن هيكلها التنظيمي يصبح قديماً ، وتدعو الحاجة إلى تطويره ليستطيع القيام بأعماله بكفاءة وفعالية . ويعتبر تطوير الهياكل التنظيمية من العناصر الأساسية للتنمية الادارية ، إلا أن تطوير الهياكل التنظيمية وحده لا يكفي ، إذ لابد أن يرافق تطوير الهياكل التنظيمية تطوير في الاجراءات ، وتنمية للمديرين والموظفين ، وتطوير في القوانين والأنظمة .

وتتضمن عملية تطوير الهياكل التنظيمية للأجهزة الحكومية ، تحديد الاختصاصات للوحدات الادارية ، وتوضيح العلاقات بينها ، وتحديد الواجبات والمسؤوليات ، والصلاحيات ، للوظائف والموظفين ، ورسم الخرائط التنظيمية للمنظمات ، ووضع أدلة تنظيمية لها .

وتقوم بدراسة الهياكل التنظيمية ، وتقديم الاقتراحات لتطويرها ، أجهزة الاستشارات الادارية في البلاد ، سواء كانت الأجهزة الحكومية للاستشارات أو أجهزة القطاع الخاص للاستشارات الادارية ، كشركات ومكاتب الاستشارات الادارية الخاصة .

٦ - تطوير إجراءات ، ونماذج ، وأجهزة العمل :

تتطلب التنمية الادارية تطوير إجراءات العمل وتبسيطها ، وتصميم نماذج حديثة ، تساعد في إنجاز الأعمال ، بسرعة وإتقان ، بعيداً عن الروتين الطويل وتعقيداته . كما أن التنمية الادارية تتطلب استخدام أجهزة متطورة ، وآلات مكتبية حديثة ، كأجهزة الكمبيوتر ، والمصغرات الفيلمية والبطاقية (المايكرو فيلم والمايكرو فيش) التي من شأنها أن تساعد في حفظ المعلومات ، وسرعة الحصول عليها عند الحاجة ، مما يساعد في اتخاذ القرارات . وتساهم الآلات الكاتبة ، وآلات الطباعة ، والآلات الحاسبة الحديثة ، في سرعة إنجاز الأعمال ، وزيادة الدقة ، وتخفيض التكاليف .

التنمية الادارية في المملكة العربية السعودية

إن المملكة من الدول النامية التي أولت موضوع التنمية الادارية ، قدراً كبيراً من الاهتمام . وقد تمثل هذا الاهتمام في إستخدام الخبراء الأجانب ، لدراسة ، وإعادة تنظيم الوزارات والمصالح الحكومية ، وفي إنشاء الأجهزة المتخصصة في التنمية الادارية . وقد حققت تقدماً كبيراً في هذا المجال . ونظراً لأهمية هذا الموضوع فقد رأينا ضرورة عرضه ، وذلك لاعطاء القارئ فكرة موجزة عن تجربة المملكة الرائدة في مجال التنمية الادارية . ولذا فسنعرض محاولات التنمية الادارية في المملكة ، ثم نبين أجهزة التنمية الادارية فيها ، والمشكلات الادارية التي تواجهها .

محاولات التنمية الادارية في المملكة :

مرت محاولات التنمية الادارية في المملكة في مراحل متعددة بدأت منذ تأسيس المملكة ، واستمرت حتى وقتنا الحاضر ، ويمكن تقسيم تلك المحاولات إلى قسمين رئيسيين هما : المحاولات القديمة ، والمحاولات الحديثة ، وسنعرض فيما يلي لتلك المحاولات .

١ - المحاولات القديمة :

وهي المحاولات الأولية التي بذلت لتطوير الجهاز الاداري في المملكة في الفترة التي سبقت إنشاء مجلس الوزراء (سنة ١٣٧٣ هـ) . فقد كانت الحكومة تستدعي خبراء عرب ، وأجانب ، وتستعين بهم ، عند الشعور

بالحاجة إلى خدماتهم^(١) لإنشاء جهاز إداري جديد ، أو لتطوير جهاز قائم ، وكانت المحاولة تنتهي عند إنتهاء الخبير من إنجاز المهمة التي استدعي من أجلها . والصفة الغالبة على المحاولات القديمة أنها كانت محاولات فردية بسيطة ، حدثت في فترات تاريخية متباعدة ، ولم تأخذ طابع الشمول ، (لم تشمل جميع وحدات الجهاز الإداري) ، ولا الاستمرارية . ولم تنشئ الحكومة أجهزة دائمة متخصصة بالتنمية الادارية .

وبشكل عام ، يمكن القول ، أن المحاولات الأولى ، كانت محاولات جزئية ، لم تحقق تنمية إدارية شاملة للجهاز الإداري في المملكة . ومن المحاولات الأولى القديمة للاستعانة بالخبراء الأجانب ، نذكر على سبيل المثال ، ما حدث سنة ١٣٥١ هـ ، عندما استدعت الدولة ، إبان الأزمة الاقتصادية العالمية ، خبيراً هولندياً^(٢) للنظر في الأوضاع المالية للدولة ، ولدراسة أوضاع وكالة المالية العامة ، وصدر نتيجة لذلك نظام وزارة المالية ، وتحولت وكالة المالية العامة ، إلى وزارة المالية .

٢ - المحاولات الحديثة :

وهي المحاولات التي حصلت بعد إنشاء مجلس الوزراء (بعد سنة ١٣٧٣ هـ) ، إذ يعتبر إنشاء مجلس الوزراء بداية الانطلاقة الادارية في المملكة ، وأول خطوة عملية لإنشاء جهاز إداري متكامل . أما تفصيل تلك المحاولات فهو كما يلي :^(٣)

(١) محمد شاكِر عصفور ، أسس الاستشارة الادارية ، (الرياض ، معهد الادارة العامة ، ١٤٠١ هـ) ، ص ٩٣ .

(٢) محمد صادق ، تطور الحكم والادارة في المملكة العربية السعودية ، (الرياض ، معهد الادارة العامة ، ١٩٦٥ م) ، ص ٧٥ .

(٣) محمد الضويل ، دور أجهزة التنمية الادارية في تحقيق التنمية الادارية ، (الرياض ، معهد الادارة العامة ، ١٤٠١ هـ) ، ص ٥ - ٨ .

(أ) في عام ١٣٧٦ هـ (١٩٥٦ م) طلبت الحكومة مساعدة صندوق النقد الدولي في معالجة مشكلات مالية واقتصادية كانت تواجهها . وقد بعث الصندوق الدولي فريقاً من الخبراء الاقتصاديين في عام ١٣٧٧ هـ (١٩٥٧ م) ، وقام بدراسة الوضع في المملكة ، وقدم تقريراً يتضمن عدة توصيات اختار منها ما يلي :

- ١ — إعادة تنظيم مؤسسة النقد العربي السعودي وزيادة صلاحياتها ، وإنشاء مجلس إدارة خاص بها ، وتحويلها ممارسة وظائف البنوك المركزية .
- ٢ — تطوير نظام الميزانية والحسابات ، وإعتماد ميزانية سنوية متوازنة من قبل مجلس الوزراء .
- ٣ — عدم الاعتماد على البترول كمصدر للعملة الأجنبية ، والدخول الوطني ، وضرورة تطوير مصادر بديلة .

(ب) في عام ١٣٨٠ هـ (١٩٦٠ م) طلبت الحكومة السعودية من البنك الدولي للإنشاء والتعمير إرسال فريق من الخبراء لوضع خطة لتطوير مصادر بديلة لتنمية الاقتصاد الوطني تنفيذاً لتوصية فريق خبراء صندوق النقد الدولي . وقد جاء الفريق إلى المملكة في مايو ١٩٦٠ م ، وبعد ستة أشهر من الدراسة ، قدم الفريق تقريراً عن التنمية الاقتصادية في المملكة ، وكيفية البدء بتنفيذها ، وتضمن التقرير ما يلي :

- ١ — إنشاء هيئة مركزية للتخطيط ترتبط برئاسة مجلس الوزراء وتكون مسؤولة عن دراسة ، وتخطيط ، وتنسيق ، والإشراف على تنفيذ كافة مشاريع التنمية الاقتصادية في المملكة .

٢ — ضرورة تطوير الفاعلية الإدارية عن طريق إعادة تنظيم الجهاز الإداري ، وخلق كوادرات إدارية فعالة ، كعنصر أساسي لتحقيق التنمية الاقتصادية .

(ج) طلبت المملكة من إدارة المساعدات الفنية بالأمم المتحدة إرسال خبير لدراسة إحتياجات المملكة من المساعدات الفنية ، في الحقول الفنية

المختلفة . واستجابة لهذا الطلب ، جاء الدكتور محمد توفيق رمزي في ١٣ أبريل ١٩٦٠ م ، ومكث شهرين في المملكة ، وفي ١٢ يونيو ١٩٦٠ م إنتهت مهمته وقدم تقريراً تضمن التوصيات التالية :

- ١ — ضرورة إعادة تنظيم الجهاز الاداري في الدولة .
- ٢ — ضرورة إنشاء معهد للإدارة العامة لرفع مهارات موظفي الدولة .
- ٣ — إرسال بعثات للخارج للتخصص في مجال الإدارة العامة .
- ٤ — ضرورة تبسيط إجراءات وطرق العمل في الأجهزة الحكومية .

(د) في ١٥ أكتوبر ١٩٦٣ م ، وقعت الحكومة إتفاقاً مع مؤسسة فورد الأمريكية للقيام بإعادة تنظيم شاملة للجهاز الاداري في المملكة ، وقد تم تشكيل خمس فرق للقيام بهذه المهمة ، وهي :

- ١ — فريق لإدارة شؤون الموظفين .
- ٢ — فريق التنظيم والأساليب .
- ٣ — فريق الإدارة المالية .
- ٤ — فريق التدريب .
- ٥ — فريق الأشغال العامة .

وقد قدم كل فريق تقارير تضمنت نتائج الدراسات ، وتوصيات متعددة ، ونتيجة للتوصيات التي قدمها الخبراء تبلورت فكرة التنمية الادارية في المملكة ، وتم على أثرها إنشاء عدد من أجهزة التنمية الادارية (في المملكة) ، لتتولى مهمة تطوير الجهاز الاداري في الدولة ، بما يتفق وحاجات التنمية الاقتصادية والاجتماعية في البلاد .

(هـ) منذ عام ١٣٩٠ هـ ، أخذت المملكة تعتمد على أجهزة التنمية الادارية في البلاد ، لتطوير الوزارات والمصالح الحكومية ، ولتحقيق التنمية الادارية ، وتقوم أجهزة التنمية الادارية ، (كمعهد الإدارة العامة ، واللجنة

العليا للإصلاح الإداري ، وديوان الخدمة المدنية .. وغيرها) بدور فعال ، وبمجهودات كبيرة ، في سبيل تحقيق التنمية الإدارية الشاملة في المملكة .

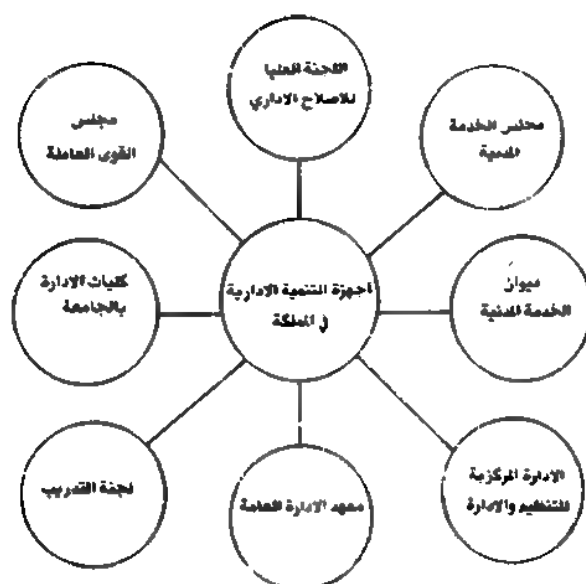
أجهزة التنمية الإدارية في المملكة العربية السعودية

يقوم بمهام التنمية الإدارية في المملكة العربية السعودية عدد من الأجهزة المختصة ، وهي كما يلي :^(١)

- ١ — اللجنة العليا للإصلاح الإداري .
 - ٢ — مجلس الخدمة المدنية .
 - ٣ — ديوان الخدمة المدنية .
 - ٤ — الإدارة المركزية للتنظيم والإدارة (في وزارة المالية والاقتصاد الوطني) .
 - ٥ — معهد الإدارة العامة .
 - ٦ — لجنة التدريب (في الديوان العام للخدمة المدنية) .
 - ٧ — مجلس القوى العاملة .
 - ٨ — كليات الإدارة بالجامعات .
- (أنظر شكل رقم (٢) أجهزة التنمية الإدارية في المملكة العربية السعودية) .

(١) لمعرفة المزيد من التفاصيل عن مهام وإنجازات هذه الأجهزة ، يمكن الرجوع إلى بحث الدكتور محمد الطويل ، دور أجهزة التنمية الإدارية في تحقيق التنمية الإدارية ، المنشأ إليه سابقاً ، ص ٩ - ٢٧ .

شكل رقم (١٨/١)
أجهزة التنمية الإدارية في المملكة العربية السعودية



المشكلات الادارية في المملكة :

يواجه الجهاز الاداري في المملكة العربية السعودية الكثير من المشكلات الادارية^(١) ، ومن أهم تلك المشكلات ما يلي :

١ — قدم بعض الأنظمة^(٢) واللوائح والتعليمات المطبقة في بعض الأجهزة الحكومية ، وعدم ملاءمتها للظروف ، والأوضاع السائدة حالياً في المملكة .

٢ — طول إجراءات العمل ، (لبعض الأجهزة) ، نتيجة لتعقيد الأنظمة واللوائح ، والرغبة في إحكام الرقابة ، مما يؤدي إلى تأخير الأعمال ، وقلة الانجازات .

٣ — المركزية^(٣) ، في بعض الأجهزة الحكومية ، وتتمثل في عدم تفويض الصلاحيات لموظفي الفروع في المناطق ، مما يؤدي إلى بطء سير الأعمال ، والاضطرار للرجوع للمركز الرئيسي لانجاز الوظائف والمهام الادارية .

٤ — ضعف التنسيق بين الأجهزة الحكومية المختلفة^(٤) ، التي تقوم بأعمال متشابهة ، أو التي تقوم بنشاطات لها صلة بنشاطات أجهزة أخرى ، ويؤدي ذلك إلى تعثر القيام بالأعمال ، في حالة عدم قيام الجهة الأخرى بما هو مطلوب منها .

(١) يلاحظ تشابه بعض المشكلات الادارية في المملكة مع المشكلات الادانية في الدول النامية بشكل عام ، والتي وردت في جزء سابق من هذه المقالة تحت عنوان مظاهر التخلف الاداري في الدول النامية .

(٢) و (٣) و (٤) لإبراهيم محمد العواجي ، مرجع سابق ، ص ٥٣ — ٥٦ .

٥ — الازدواجية والتداخل في إختصاصات وأعمال بعض الأجهزة الحكومية^(١) ، إذ تقوم بعض الأجهزة بأعمال مشابهة لأجهزة أخرى . وقد حصلت الازدواجية نتيجة لتوسع الجهاز الاداري بشكل سريع (خلال الخمس عشرة سنة الماضية) ، وإنعدام التنسيق بين الأجهزة سواء على صعيد الخدمة ، أو على مستوى الجهاز الواحد .

٦ — البطالة المقنعة أو التراكم الوظيفي^(٢) وتمثل في زيادة عدد الوظائف والموظفين ، في بعض الأجهزة الحكومية ، دون أن يرافق ذلك زيادة مماثلة في حجم العمل .

٧ — عدم وضع الموظف المناسب في موقع العمل المناسب^(٣) لا تطبق بعض الأجهزة الحكومية مبدأ وضع الرجل المناسب في الوظيفة المناسبة ، مما يؤدي إلى تقليل عطاء العاملين ، وإهدار طاقاتهم ، وسوء إستغلال معارفهم الفنية في مجالات العمل الملائمة (مثال ذلك تعيين موظف على وظيفة تختلف عن مجال تخصصه) .

٨ — سوء توزيع القوى العاملة^(٤) ، بسبب إنعدام المقاييس الكمية والنوعية في تحديد حاجة كل جهاز من العاملين ، والأسس التي يتم بموجبها تحديد الواجبات والمسؤوليات التي تستغرق وقت العمل بكامله ، وقد أدى ذلك إلى وجود فائض في بعض الأجهزة مع وجود نقص حاد في أجهزة أخرى .

(١) و (٢) و (٣) و (٤) محمد الطويل ، « كيف نحدد من إستخدام القوى العاملة الأجنبية في أجهزةنا الإدارية » ، بحث مقدم إلى ندوة التسمية لأقطار الجزيرة العربية المنتجة للنفط ، الذي عقد في الشارقة في الفترة (٢٠ - ٢٢ صفر ١٤٠٢ هـ) الموافق (١٦ - ١٨ ديسمبر ١٩٨١ م) ، الصفحات (٤ - ١١) ، والنقاط (٢ ، ٥ ، ٨ ، ٩ ، ١٠ ، ١١) .

٩ — تدني إنتاجية (بعض) الموظفين^(١) ، نتيجة لانخفاض مستواهم التعليمي ، ولعدم تطوير مهاراتهم ومعلوماتهم بواسطة التدريب ، وانخفاض كفاءتهم بشكل عام .

١٠ — إنشغال (بعض) الموظفين بأعمالهم الخاصة على حساب وظائفهم الحكومية^(٢) ، الأمر الذي يخلق صراعاً وتضارباً بين المصلحة الخاصة ، والمصلحة العامة . يضاف إلى ذلك الآثار السلبية الأخرى ، كالتهيب الوظيفي ، وعدم التفريغ الكامل للوظيفة العامة (بسبب تخصيص قسم من وقت الدوام الرسمي لإدارة الأعمال الخاصة المتمثلة في إمتلاك شركات أو مؤسسات خاصة) .

١١ — ظهور حالات من الفسادات الإداري المتمثلة في المحسوبية ، والرشوة ... وغيرها^(٣) ، ويترتب عنها الكثير من الآثار السلبية على العمل في أجهزة الحكومة .

١٢ — صعوبة ترقية كبار الموظفين : يواجه بعض كبار الموظفين ، في الوزارات والمصالح الحكومية ، صعوبات تحول دون ترفيتهم إلى مراتب أعلى من مراتبهم الحالية ، ويبقى بعضهم مدة زمنية طويلة في نفس المرتبة بدون ترقية ، ويؤثر ذلك بشكل سلبي على إنتاجية الموظف ، وعلى نفسيته ، وعلى إستمراره في العمل في المنظمة . ويرجع سبب ذلك إلى عدم توفر الوظائف ذات المراتب العالية اللازمة لترقيتهم ، وصعوبة إحداث وظائف لأغراض الترقية .

١٣ — الميل نحو الاستقلالية : تميل (بعض) الإدارات والمصالح الحكومية نحو تحقيق إستقلال مالي وإداري لها عن الوزارة الأم ، وتطالب به . وقد حققت بالفعل الكثير من الأجهزة شبه إستقلال مالي وإداري لها .

(١) و (٢) محمد الطويل ، مرجع سابق ، ص ٩ — ١٠ .

(٣) إبراهيم محمد العواجي ، مرجع سابق ، ص ٥٧ — ٥٨ .

وينتج عن ذلك ، إنشاء العديد من الأجهزة المساعدة لخدمتها (كإحداث إدارات لشؤون الموظفين ، والشؤون المالية ، والاتصالات الادارية ..) و يترتب عن ذلك زيادة في عدد الموظفين ، وتضخم في الجهاز الاداري ، وانخفاض في الانتاجية .

١٤- زيادة الاهتمام بالحوافز : تحولت الحوافز إلى مشكلة بالنسبة للكثير من المنظمات الحكومية ، وذلك بسبب زيادة إهتمام الموظفين بها ، ومطالبتهم المستمرة بزيادتها ، والسعي للحصول عليها من المنظمات (الأخرى) التي تقدمها . وأخذت عدة جهات حكومية تتنافس في تقديم أنواع متعددة من الحوافز ، وأصبحت المنظمات التي لا تقدم حوافز مساوية للمنظمات الأخرى تخسر خيرة موظفيها ، ولا تستطيع إستقطاب عناصر جديدة من الموظفين ، لتعبئة الوظائف الشاغرة لديها .

١٥- نقص القوى العاملة : يوجد نقص في القوى العاملة من حيث العدد ، والمؤهلات ، والخبرات ، في بعض التخصصات في المملكة ، ويلاحظ هذا النقص بشكل واضح في الخدمات الصحية والتعليمية .

١٦- كثرة اللجان : يلاحظ ظاهرة كثرة اللجان ، وتعددتها في الأجهزة الحكومية ، كما يلاحظ إشترك بعض كبار الموظفين في أكثر من لجنة ، وفساء أحياناً إستخدام اللجان ، إذ تتعدد الاجتماعات ، بينما تكون الموضوعات المدرجة على جداول أعمالها لا تستحق تلك الاجتماعات

١٧- تضخم الأوراق وعدم تنظيمها في الكثير من الأجهزة الحكومية : تشكو معظم الأجهزة الحكومية في المملكة من كثرة الأوراق لديها ، وأن تلك الأوراق غير منظمة ، وغير محفوظة ، إستناداً على أسس علمية سليمة ، تسهل الرجوع إليها عند الحاجة إلى المعلومات التي تحتويها تلك الأوراق.

١٨- .يل بعض الأجهزة المساعدة إلى التحكم في الأجهزة التنفيذية :
تتحكم الأجهزة المساعدة في بعض الوزارات والمصالح الحكومية في
الأجهزة التنفيذية ، كما يحدث عندما تسيطر أجهزة الشؤون الادارية
والمالية ، على الأجهزة التنفيذية الرئيسية ، ويصبح مدير الشؤون الادارية
والمالية ، في وضع أقوى من نظيره التنفيذي ، ويتحكم به عن طريق
عدم التعاون معه في إنفاق إعتمادات الميزانية . وأحياناً تتضخم الأجهزة
المساعدة ، ويصبح عدد موظفيها أكثر من الموظفين التنفيذيين في
جهاز الوزارة أو المصلحة .

١٩- إرتفاع نسبة عدم التقيد بمواعيد الدوام الرسمي والميل نحو إضاعة
الوقت^(١) : يلاحظ أن أعداداً كبيرة من الموظفين لا يتقيدون بمواعيد
الدوام الرسمي ، فهم يتأخرون في الصباح عن موعد بداية الدوام
الرسمي ، ويتركون مكان العمل أثناء الدوام للتعقيب على معاملاتهم
الخاصة ، ولا يتقيدون بمواعيد بداية ونهاية الاجتماعات ، ويفادرون
مكاتبهم قبل إنتهاء وقت الدوام الرسمي ، ويضيعون قسماً كبيراً من
وقت العمل ، في قراءة الصحف والمجلات ، وفي شرب الشاي
والقهوة ، وفي المكالمات الهاتفية ، وفي مجاملات الزملاء . مما يؤثر
سلبياً على الانتاجية ، وعلى إنجاز الأعمال .

(١) تقدر نسبة الوقت التي تضيع في أعمال وشايطات ذات طابع شخصي ، وفي عدم التقيد بمواعيد
الدوام الرسمي بحوالي (٢٧٪) من وقت الدوام الرسمي ، ولزبد من المعلومات عن هذا
الموضوع ، يرجى الاطلاع على بحث محمد شاكر عصمور « إدارة الوقت في الأجهزة الحكومية
في المملكة العربية السعودية » في بحث ندوة الدوام الرسمي في الأجهزة الحكومية المنعقدة في
معهد الادارة العامة من ٢٢ - ٢٤ رجب ١٤٠٢ هـ .

كلمة ختامية

بالرغم من كثرة البحوث ، والمؤلفات التي كتبت عن التنمية الادارية ، وبالرغم من المحاولات التي بذلتها الدول النامية لتطوير أجهزتها الادارية ، فإن معظم الدول النامية ، لا تزال تواجه الكثير من المشكلات الادارية ، ولا تزال تعاني أجهزتها من التخلف الاداري . وأعتقد أن ذلك يرجع لسببين رئيسيين ، أولهما ، هو أن النظريات الادارية التي طبقت فيها هي نظريات غربية ، نابعة من بيئة غير بيئة تلك البلاد . وثانيهما ، هو ضعف الامكانيات المالية اللازمة للاتفاق على برامج التنمية الادارية ، لأجل تطوير الأجهزة ، والعاملين فيها .

أما بالنسبة للمملكة العربية السعودية ، فعلى الرغم من المشكلات الادارية التي ذكرناها سابقاً ، (والتي لا يخلو منها أي بلد من البلدان النامية) فإن المملكة قد حققت إنجازات كبيرة ، وخطت خطوات واسعة في سبيل تحقيق التنمية الادارية . وتتمثل هذه الانجازات في إنشاء الكثير من أجهزة التنمية الادارية ، وقيام هذه الأجهزة بمجهودات كبيرة في مجال التنمية الادارية ، وتتمثل هذه الجهود في إجراء الدراسات والبحوث الادارية ، وتقديم الاستشارات للأجهزة الحكومية ، والعمل على تحديث وتطوير الأنظمة واللوائح للأجهزة الحكومية ، وتطوير نظم العمل وتبسيط إجراءاتها ، وإعادة تنظيم الهياكل التنظيمية ، ومحاولة إستخدام الأجهزة الحديثة ، والعمل على تحقيق الاستخدام الأمثل للعنصر البشري ، ورفع كفاية المديرين والموظفين عن طريق التدريب والابتعاث .

وحققت المملكة في مجال التنمية الادارية في خلال المشر سنوات
الماضية إنجازات ، تفوق ما حققته دول أخرى خلال عشرين أو ثلاثين سنة ،
وتعتبر المملكة من الدول الرائدة في مجال التنمية الادارية ، في الدول النامية ،
وتتجلى جهودها الريادية بشكل واضح في مجالات ، تدريب الموظفين ،
والاستشارات ، والبحوث الادارية . وقد ساعد المملكة على تحقيق التقدم الذي
أحرزته في مجال التنمية الادارية عاملان رئيسيان هما ، توفر الامكانيات المالية ،
وجهود أجهزة التنمية الادارية في سبيل تحقيق أهدافها .

الملاحق

- ملحق رقم (١) : قواعد السلوك المهني للاتحاد الأوروبي لجمعيات المستشارين الإداريين .
- ملحق رقم (٢) : واجبات ومسؤوليات التنظيم والإدارة في المملكة العربية السعودية .
- ملحق رقم (٣) : نموذج تعميم من مدير منظمة إلى الموظفين يخبرهم فيه ببداية دراسة تنظيمية للمنظمة .
- ملحق رقم (٤) : إستانان لدراسة البناء التنظيمي (لمنظمة ما) .
- ملحق رقم (٥) : نموذج عرض لتقديم خدمات إستشارية .
- ملحق رقم (٦) : قائمة بأسماء وعناوين مكاتب الاستشارات الإدارية السعودية .
- ملحق رقم (٧) : قائمة بأسماء وعناوين عدد من شركات ومكاتب الاستشارات الإدارية العربية .
- ملحق رقم (٨) : قائمة بأسماء وعناوين عدد من شركات الاستشارات الإدارية الأمريكية .
- ملحق رقم (٩) : قائمة بأسماء وعناوين عدد من إتحادات المستشارين الإداريين في عدد من دول ا لم .

ملحق رقم (١)

قواعد السلوك المهني للاتحاد الأوروبي لجمعيات المستشارين الإداريين^(١)

وضع الاتحاد الأوروبي لجمعيات المستشارين الإداريين قواعد للسلوك المهني ملزمة للأعضاء المنضمين للاتحاد . وحسب قواعد السلوك لهذا الاتحاد ، فإنه يعتبر تصرفاً غير مهنياً ، أي تصرف من التصرفات الآتية :

- ١ — أن يعلن بشكل تجاري ، أو ملفت للنظر عن خدماته .
- ٢ — أن يقبل عمولات تجارية ، أو تخفيضات ، أو مزايا من أي نوع فيما يتعلق بتقديم الخدمات أو البضائع إلى العميل (المستفيد من الخدمة) .
- ٣ — أن تكون له مصالح في شركات تزود العملاء بالسلع والخدمات ، أو أن يكون تحت رقابتها ، أو أن يخفي أية مصلحة من أي نوع من الممكن أن تؤثر على خدماته .
- ٤ — أن يحسب أتعابه على أية قواعد خلاف تلك القواعد المتفق عليها مهنياً لتحديد الأتعاب .
- ٥ — أن يفشي أية أسرار (أو معلومات) تتعلق بنشاطات العملاء .
- ٦ — أن يدفع ، أو يقبل أن يدفع له ، في مقابل التعرف على العملاء ، يستثنى من ذلك ، ما يكون متفق ، بشكل عام ، مع الممارسات المهنية المقبولة في البلد المعني .
- ٧ — أن يقوم بأي عمل لا يتفق مع قانون المهنة .

(1) Translated from Kubr, Op. Cit., p. 317.

ملحق رقم (٢)

واجبات ومسؤوليات وظائف التنظيم والادارة في المملكة العربية السعودية

يتضمن هذا الملحق وصفاً لواجبات ومسؤوليات الوظائف المعتمدة للادارة المركزية للتنظيم والادارة في المملكة العربية السعودية ، وهو يحتوي على وصف للأعمال الرئيسية للوظائف التالية : خبير تنظيم ، وكبير محللين ، ومحلل (أ) ، ومحلل (ب) .

وفيما يلي وصف لتلك الوظائف ، كما حددتها الادارة المركزية للتنظيم والادارة في المملكة العربية السعودية :

(أ) خبير تنظيم :

- ١ — تقديم الاستشارات الفنية لمدير الادارة .
- ٢ — مساعدة مدير الادارة في وضع برنامج العمل السنوي ، وفي متابعته ، والتحقق من تنفيذه .
- ٣ — مساعدة مدير الادارة في تقييم كفاءة الخبراء الأجانب ، وقياس مدى إنجازهم ، وفعاليتهم .
- ٤ — متابعة أعمال كبار المحللين الإداريين في الادارة المركزية للتنظيم والادارة من الناحية الفنية ، وتقييمها ، وتقديم النصح لهم في المشاكل التي تعترضهم .
- ٥ — إجراء تحليل مستمر للتقارير التي ترفع عن سير العمل من قبل الادارات المختلفة في وزارة المالية ، وإعداد ملخص لها ينسل كل الانجازات التي تم إنجازها خلال العام المالي ، وإجراء تقييم مقارن لها بما ورد في

- خطة العمل ، وما ورد في الاعتمادات المالية ، ورفعها لمدير الادارة .
- ٦ - وضع برامج التدريب الخاصة بموظفي التنظيم داخل وخارج الوزارة .
- ٧ - مراجعة دليل التنظيم السنوي للدوائر الحكومية وإقراره من الناحية الفنية ، وكذلك النشرة الدورية عن التنظيم ، ومنجزاته في الادارة المركزية للتنظيم والادارة ، وفي وحدات التنظيم والادارة .
- ٨ - إعداد الأبحاث الادارية العلمية .
- ٩ - حضور المؤتمرات واللجان ذات العلاقة ، وحضور الاجتماعات الدورية لوحدات التنظيم والادارة .
- ١٠ - تقديم المساعدة في إيجاد الحلول السليمة للمشاكل التي تعترض وحدات التنظيم والادارة في الوزارات والمصالح الحكومية .
- ١١ - تزويد الادارات والمصالح الحكومية بالطرق والمعلومات الأساسية التي تمكنها من وضع خططها وسياستها على أسس سليمة .

(ب) كبير محللين :

- ١ - المشاركة في تنفيذ برامج الاصلاح الاداري كمندوب للادارة المركزية على مستوى الوزارات والمصالح الحكومية الكبرى .
- ٢ - الاشراف على المحللين الاداريين التابعين له ، وتوزيع العمل بينهم بشكل يضمن سرعة التنفيذ وفاعليته .
- ٣ - إستلام مشاريع ميزانيات الادارات الحكومية وتوزيعها على المحللين الاداريين لمناقشتها معهم ، وتحليلها ، وتجميع المعلومات الميدانية عنها ، ووضع خطة مناقشتها ، ثم مناقشتها مع اللجنة الخاصة بذلك .
- ٤ - دراسة وتحليل الاحصائيات والمعلومات الادارية المتوفرة دراسة تحليلية مقارنة لتسهيل مهام المحللين .

- ٥ — تدريب الموظفين الذين لهم علاقة بالتنظيم والادارة .
- ٦ — المشاركة في عملية إختيار الموظفين الجدد في الوزارة ، والعمل على تعريفهم بها ، وأهدافها ، وبالادارة التي سيلتحقون بها .
- ٧ — العمل على تطوير وتحسين الأنظمة الادارية والمالية .
- ٨ — العمل على تطوير ، وتقنية ، التعليمات الادارية والقانونية العامة والداخلية لتسهيل الاطلاع عليها .
- ٩ — تطوير المبادئ الأساسية للتوظيف والامتحانات .
- ١٠ — المشاركة في دراسة القوى العاملة في الأجهزة الحكومية وبحث إمكانية تطويرها للاستفادة منها للحد الأقصى .

(ج) محلل (أ) :

- ١ — المشاركة في تنفيذ برامج الإصلاح الاداري كمنسوب للادارة المركزية للتنظيم والادارة على مستوى المصالح الصغيرة والادارات الكبيرة .
- ٢ — دراسة تكاليف الانتاج (الانجاز) ، والعمل على تخفيضها مع عدم الاضرار بنوعية وكمية الانجاز ، ودراسة كفاءة الموظفين ، ومردودهم والأجواء المحيطة بهم ، والمؤثرة على إنتاجهم .
- ٣ — تحليل وتطوير تسلسل إجراءات المعاملات لجعلها أكثر فاعلية .
- ٤ — دراسة مساحة المكاتب وإستغلالها بصورة إقتصادية وفعالة ومسهلة للإجراءات ودراسة إمكانية إدخال الآلية عليها .
- ٥ — دراسة طرق ومناهج الحفظ والعمل على تطويرها لاستخلاص المعلومات الضرورية بالسرعة القصوى .
- ٦ — دراسة وتحليل اللوائح التنظيمية الداخلية والعمل على تطويرها .

- ٧ — دراسة وتسهيل طرق الاتصالات الداخلية .
- ٨ — التعاون مع كبير المحللين في تدريب الموظفين الجدد ومن لهم علاقة بمجال التنظيم .
- ٩ — المشاركة في مناقشة طلبات المشتريات الحكومية والخاصة بالأدوات المكتبية والقرطاسية .
- ١٠ — المشاركة في تجميع المعلومات وتصنيفها ثم وضعها في الدليل السنوي للتنظيم ورفعها لخبر التنظيم .

(د) عمل (ب) :

- ١ — المشاركة في تنفيذ برامج الإصلاح الإداري كمنسوب للادارة المركزية على مستوى الادارات وما دونها .
- ٢ — دراسة تكاليف الانجاز والعمل على تخفيضها مع عدم الاضرار بنوعية وكمية الانجاز ، مع دراسة كفاءة الموظفين ومردودهم ، والأجواء المحيطة بهم ، والمؤثرة على إنتاجهم .
- ٣ — تحليل وتطوير تسلسل إجراءات المعاملات لجعلها أكثر فاعلية .
- ٤ — دراسة مساحة المكاتب وإستغلالها بصورة إقتصادية وفعالة ومسهلة للإجراءات ، ودراسة إمكانية إدخال الآلية عليها .
- ٥ — دراسة طرق ومناهج الحفظ والعمل على تطويرها لاستخلاص المعلومات الضرورية بالسرعة القصوى .
- ٦ — دراسة وتحليل اللوائح التنظيمية الداخلية والعمل على تطويرها .
- ٧ — دراسة وتسهيل طرق الاتصالات الداخلية .
- ٨ — تجميع المعلومات الميدانية ، الخاصة بالموازنات الحكومية السنوية ودراستها ، وتحليلها مع كبار المحللين ، وبمساعدة وحدات الميزانية والتخطيط في الوزارات المختلفة .

٩. — تجميع الاحصائيات والمعلومات الادارية لكثير المحللين .
١٠. — كتابة النشرة الدورية ورفعها لخير التنظيم لاقرارها .

ملحق رقم (٣)

نموذج تعميم من مدير منظمة إلى الموظفين
يخبرهم فيه ببداية دراسة تنظيمية للمنظمة

قبل البدء بزيارة الموظفين في مكاتبهم ، بواسطة المستشار الاداري ،
لجمع المعلومات لأغراض البحث (الدراسة) التنظيمي ، فإن الأمر يستدعي
تهيئة المناخ المناسب للدراسة في المنظمة ، ويتم إعداد الموظفين للدراسة
بواسطة توزيع تعميم (خطاب) من مدير المنظمة إلى جميع الموظفين يشرح
فيه أهداف الدراسة ، ويدعوهم إلى التعاون مع المستشار الاداري ، وتقديم العون
والمساعدة اللازمة له في الدراسة .

أما عن نص التعميم فيمكن أن يأخذ الشكل التالي :

تعميم إلى جميع الموظفين في وزارة أو إدارة (يذكر إسم المنظمة)
حول الدراسة التنظيمية التي سيقوم بها (يذكر إسم المستشار الاداري)

رغبة منا في إعادة تنظيم هذه الادارة (المنظمة) على الأسس العلمية
الحديثة في التنظيم ، ولأجل تبسيط الاجراءات ، وتسهيل قيام الموظفين
بأعمالهم وتقديم خدمات جيدة وسريعة للجمهور ، فقد طلبنا من وحدة التنظيم
والادارة (أو من الادارة المركزية للتنظيم والادارة ، أو من الخبراء المختصين في
هذا المجال) القيام بإجراء دراسة تنظيمية لهذه الادارة ، لأجل التعرف على

المصاعب والمشاكل الادارية التي تواجهنا أثناء قيامنا بأعمالنا ، وتقديم
الاقتراحات والحلول الملائمة لمعالجة تلك المشاكل .

وسيقوم المستشار الاداري (س) أو خبير التنظيم (س) بزيارتكم في
مكاتبكم لأجل جمع المعلومات منكم لأغراض هذه الدراسة . لذا آمل أن
تتعاونوا معه ، وتقدموا المعلومات اللازمة له ، وما ترونه من مقترحات لتحسين
الأعمال . وسيولي المستشار الاداري ، والادارة العليا في هذه المنظمة ،
المقترحات التي تقدمونها عناية فائقة .

وليكن معلوماً لدى الجميع بأن الغرض من هذه الدراسة ، ومن الزيارات
التي سيقوم بها المستشار الاداري ، هو جمع الحقائق والمعلومات عن
المنظمة ، لأجل تحسين الأوضاع التنظيمية والادارية فيها ، وليس التفتيش على
أعمال الموظفين لاكتشاف أخطائهم وعماستهم عليها . ولذا فليكن واضحاً
لديكم بأنه لن يلحق أي ضرر بأي موظف نتيجة هذه الدراسة ، أو بسبب
الآراء والمقترحات التي يقدمها إلى المستشار الاداري .

وأود أن أوضح لكم بأن النتيجة النهائية لهذه الدراسة ستقدم إلينا على
شكل تقرير يتضمن المقترحات والتوصيات المناسبة لمعالجة الأوضاع في هذه
المنظمة ، وأن ما سيتضمنه التقرير لا يتعدى أن يكون توصيات ومقترحات ،
وأن لدينا السلطة التنفيذية لقبول أو رفض تلك التوصيات والمقترحات .

وأخيراً ، أتقدم إليكم بوافر الشكر لمساهمتم في هذه الدراسة ، وكل
ثقة باستجابكم وتعاونكم .

مدير المنظمة

ملحق رقم (٤)

إستبيان لدراسة البناء التنظيمي (لمنظمة ما)

إسم الادارة : إسم الجهة التابعة لها :
إسم رئيس الادارة : الوظيفة :
المرتبة :

١ - الرجاء بيان أهداف الادارة التي ترأسها :

٢ - الرجاء بيان مهام الادارة التي ترأسها :

٣ - (أ) هل الموقع التنظيمي لادارتك مناسب ؟

نعم ☐ ، لا ☐

إذا كانت الاجابة بالنفي فأية جهة تقترح ربطها بها ؟

(ب) هل المستوى التنظيمي لادارتك مناسب (تبقى إدارة) ؟

نعم ☐ ، لا ☐

إذا كانت الاجابة بالنفي فما هو المستوى التنظيمي الذي تقترحه ؟

٤ - أذكر الأقسام التي تتكون منها الادارة التي ترأسها ؟

(أ) هل تقترح إدخال أية تعديلات على الأقسام في إدارتك ؟

(١) إحداث أقسام جديدة . ما هي ؟

أسباب إحداثها :

(٢) إلغاء بعض الأقسام . ما هي ؟

أسباب إلغائها :

(٣) دمج بعض الأقسام . ما هي ؟

أسباب دمجها :

(٤) تعديل المستوى التنظيمي لبعض الأقسام . ما هي ؟

أسباب تعديل مستواها التنظيمي :

٥ - (أ) حدد الجهات التي تتصل بها إتصلاً مباشراً فيما يتعلق بعمل إدارتك

(١) داخل الوزارة :

(٢) خارج الوزارة :

(ب) حدد الجهات التي تتصل بها إتصلاً غير مباشر (بواسطة رئيسك) فيما يتعلق بعمل إدارتك .

(١) داخل الوزارة :

(٢) خارج الوزارة :

(جـ) ما هي العقبات التي تواجهها في إتصالاتك داخل الوزارة
وخارجها فيما يتعلق بعملك ؟

(د) ما هي إقتراحاتك لتحسين نظام الاتصالات في إدارتك ؟

(٦) (أ) هل يوجد تداخل أو إزدواجية بين عمل إدارتك وعمل إدارات
أو جهات أخرى

نعم ☐ ، لا ☐

إذا كان الجواب بنعم يرجى إيضاح ما يلي :

أوجه التداخل أو الازدواجية	الادارة

(ب) ما هي إقتراحاتك للحد من هذا التداخل والازدواجية ؟

(٧) (أ) ما هي الصلاحيات المخولة لك لأداء مهام وظيفتك ؟
يرجى تحديد هذه الصلاحيات ومجالاتها (إدارية ، مالية ، شؤون موظفين
وغير ذلك) .

(ب) هل هذه الصلاحيات كافية لأداء مهام وظيفتك ؟
☐ نعم ، ☐ لا

إذا كان الجواب بالنفي فما هي الصلاحيات التي ترى تحويلها لك ؟

(٨) فيما يلي قائمة ببعض المشكلات الادارية التي تعاني منها بعض
التنظيمات . الرجاء الاشارة إلى المشكلات التي تواجه إدارتك وإضافة
أية مشكلات أخرى في الفراغ المتروك لذلك ، وترتيب هذه المشكلات
رقمياً حسب أهمية أثرها على عمل إدارتك ، بحيث يمثل الرقم (١)
أكثر هذه المشكلات أهمية :

- بيعة عمل غير مناسب (المكان ، التجهيزات ، المرافق ، التهوية ،
الأناث ، غير ذلك) .
- المركزية (تركيز السلطة في المستويات العليا) .
- قلة الموظفين الأكفاء .
- ضعف الخواطر .
- تعقيد الاجراءات .
- عدم وضوح الأهداف .
- عدم تحديد الصلاحيات بشكل دقيق .
- عدم تحديد المسؤوليات بشكل دقيق .
- نقص المعلومات .

— إنخفاض الروح المعنوية .
— أسباب أخرى ، رجاء ذكرها في أدناه .

(٩) ما هي إقتراحاتك (بشكل عام) لتطوير التنظيم وأساليب العمل في

ملحق رقم (٥)

نموذج عرض لتقديم خدمات إستشارية^(*)

المكرم السيد /

ص . ب

الرياض ، المملكة العربية السعودية

بعد التحية ...

يسرنا أن نتقدم بهذا العرض لتقديم خدماتنا الإستشارية في مجال
(تطوير التنظيم الإداري لشركتكم) ...

إن فهمنا لاحتياجاتكم في مجال (التنظيم الإداري) ... مبني على
المقابلات الشخصية التي أجريناها معكم بتاريخ ، ومع السيد
(مدير الشؤون الادارية) ، ومع السيد (مدير شؤون الموظفين) ...
(وغيرهم من كبار موظفي الشركة) .

(*) تختلف نماذج عروض تقديم خدمات إستشارية باختلاف المكاتب والشركات الاستشارية ،
والخدمات الاستشارية التي ستقدم عادة ، إلا أن هذا النموذج المقدم هنا ، يمثل الاطار العام لما
يفترض أن يحويه أي نموذج عرض لتقديم خدمات إستشارية (من شركة أو مكتب في القطاع
الخاص) .

أولاً : نطاق الخدمات المطلوبة :

إن نطاق الخدمات الاستشارية التي سنقوم بها تنحصر في الأمور التالية :

(أ) الهيكل التنظيمي : وتشمل خطة العمل في هذا المجال ما يلي :

- ١ — دراسة الهيكل التنظيمي الحالي للشركة ، لمعرفة المشكلات الادارية والتنظيمية التي تواجه الشركة ، تمهيداً لوضع إقتراحات لاعادة تنظيمها (الشركة) ، وتصميم هيكل تنظيمي جديد يتلاءم مع إحتياجاتها .
- ٢ — تحديد إحتياجات الشركة التنظيمية المستقبلية بعد الأخذ بعين الاعتبار ، خطط الشركة للتوسع في المستقبل .
- ٣ — وضع هيكل تنظيمي مقترح للشركة ، على مستوى المركز الرئيسي والفروع (ويتضمن الهيكل التنظيمي المقترح الادارات ، والأقسام التي سيتكون منها جهاز الشركة) .
- ٤ — تحديد مهام الادارات والأقسام في المركز الرئيسي ، والفروع .

(ب) شؤون الموظفين : وتشمل خطة العمل في هذا المجال ما يلي :

- ١ — دراسة أوضاع شؤون الموظفين الحالية للتعرف على المشكلات التي تواجه العاملين فيها .
- ٢ — وضع وصف وظيفي لوظائف الادارة العليا ، ووظائف الادارة الوسطى ، وللوظائف الاشرافية .
- ٣ — وضع لائحة لشؤون الموظفين في الشركة .
- ٤ — وضع سلم رواتب للموظفين في الشركة .
- ٥ — تصميم نماذج لعمليات شؤون الموظفين (نماذج ، طلب توظيف ، تقرير كفاية ، ترقية ، أجازات ، وغيرها) .

ثانياً : أسلوب العمل :

لأجل القيام بهذه الدراسة ، فإننا ستبوع ما يلي :

١ — لأغراض جمع المعلومات ، فإننا سنقوم بالاطلاع على ما هو موجود لدى الشركة من لوائح إدارية ، وشؤون الموظفين ، وخرائط تنظيمية ، ونماذج . كما سنقوم بدراسة ملفات القرارات ، والأوامر الادارية ، والتقارير المعدة سابقاً عن إدارات وأقسام الشركة .

٢ — سنقوم بإجراء مقابلات شخصية مع مديري الادارات ، ورؤساء الأقسام ، ومع عينات من الموظفين . ويهدف المقابلات الشخصية إلى التعرف على المشكلات التي تواجه الموظفين أثناء قيامهم بأعمالهم ، وعلى آرائهم بشأنها . (ونأمل أن يقوم ضابط الاتصال (موظف من الشركة) بتسهيل مهمة الفريق وذلك بترتيب مواعيد المقابلات مع المسؤولين الذين ستجرى معهم المقابلات) .

٣ — سنعد إستبياناً (قائمة أسئلة) ليوزع على مديري الادارات ، ورؤساء الأقسام ، وعلى جميع موظفي الشركة ، وسيتولى ضابط الاتصال مهمة توزيع الاستبيان وإسترجاعه بعد تعبئته من الرؤساء والموظفين .

٤ — ستعقد إجتماعات دورية مع إدارة الشركة أثناء القيام بالدراسة ، وذلك لتقييم التقدم الذي تحقق ، ولدراسة المشكلات التي تواجهها ، وللتوصل إلى حلول بشأنها .

ثالثاً : الخطة الزمنية :

سوف نبدأ بالعمل خلال أربعة أسابيع من تاريخ قبولكم لهذا العرض . أما بالنسبة للوقت اللازم لتمام جميع متطلبات هذه الدراسة فسوف تستغرق (الدراسة) ستة أشهر من تاريخ بدء العمل ، (إلا إذا واجهتنا ظروف قاهرة

خارجة عن إرادتنا تؤخر تقدم العمل) . وعند تقديرنا لهذه المدة فقد إفترضنا أن إدارة الشركة سوف تقوم بمراجعة مسودات التقارير ، والأنظمة ، واللوائح التي نقدمها ، وتوافيتها بملاحظاتنا عليها في وقت لا يتجاوز إسبوعين من تاريخ تقديم تلك المسودات .

رابعاً : تكاليف الدراسة :

إننا نحسب تكاليف الدراسة ، والتي هي عبارة عن أجورنا المهنية ، وذلك على أساس ضرب عدد ساعات العمل المقدرة لانجاز الدراسة (المهمة) في سعر الساعة الواحدة لكل عضو من أعضاء فريق العمل المشترك فيها . ويختلف سعر الساعة طبقاً لتدرج المسؤولية والخبرة التي يتمتع بها كل عضو من أعضاء فريق العمل . وبوجه عام ، فإن أسعار ساعات فريق العمل هي حالياً كما هي :

ريال سعودي

.....	شريك
.....	كبير مستشارين
.....	مستشار إداري

وبناء على خطة العمل الموضحة في هذا العرض ، وعلى الوقت المقدر لانتهاء العمل ، فإننا نقدر تكاليف هذه الدراسة على النحو الآتي :

ريال سعودي	(أ) الميكل التنظيمي
ريال سعودي	(ب) شؤون الموظفين
<hr/>	
ريال سعودي	المجموع الكلي

إن هذه التكاليف هي أجور مهنية ، ولا تشمل النفقات الناتجة عن المواصلات ، والسفر ، والإقامة خارج مدينة (الرياض) التي تتطلبها الدراسة ، ونحن نقدم ، في العادة ، فواتير بهذه النفقات على أساس المصروف الفعلي .

خامساً : طريقة الدفع :

إننا نتقاضى أتعابنا طبقاً للطريقة التالية :

١ — تدفع ٢٥٪ من قيمة تكاليف الدراسة ، كدفعة مقدمة ، عند قبولكم لهذا العرض خطياً .

٢ — نقدم فواتير شهرية بقيمة العمل المنجز ، ونتوقع أن تدفع قيمة كل فاتورة خلال إسبوعين من تاريخ تقديمها ، (ويخصم من كل فاتورة مقابل الدفعة المقدمة بنسبة تساوي ٢٥٪ من قيمة الأجور المهنية) .

سادساً : فريق الدراسة :

ستكون الدراسة تحت إشراف (السيد) الشريك المختص بشؤون التنظيم الإداري في مكتبنا ، والذي سيشترك في هذا المشروع . سيساعده إثنان من المستشارين ، أحدهم ، كبير مستشارين ، مختص بشؤون التنظيم ، والثاني ، مستشار إداري ، مختص بشؤون الموظفين . (وهذان الحبيران من المستشارين العاملين في مكتبنا ، ممن سبق لهم وعملوا طويلاً في مجال الدراسات التنظيمية ، وشؤون الموظفين) .

أما من جانب الشركة ، فإننا نتوقع أن الفريق سيتكون من ضابط إتصال (تعينه الشركة) ، ومدير الشؤون الإدارية ، ومدير شؤون الموظفين . إن وجود هؤلاء ضمن فريق العمل ، أمر ضروري ، لكي يتم تبادل الأفكار أثناء الدراسة ،

كما أنه سوف يساعد على تدريب أعضاء فريق الشركة على التنظيم الإداري الجديد ، مما يسهل أعمال التنفيذ في المستقبل .

سابعاً : مدة صلاحية العرض :

إن مدة صلاحية هذا العرض هي ستين يوماً من تاريخه (العرض) .
وفي الختام ، نشكركم على إتاحة الفرصة لنا لخدمتكم ، ونأمل أن تتاح لنا فرصة المساهمة في تطوير التنظيم الإداري لشركتكم ، كي يواكب التنظيم الإداري ، التوسع الكبير في الأعمال الذي نحقق ، والمأمول تحقيقه ، خلال السنوات القادمة .
هذا ويسرنا أن نجتمع بكم ، للإجابة على أية إستفسارات حول محتويات هذا العرض .

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام ،،،

التوقيع

مدير مكتب
للاستشارات الإدارية

ملحق رقم (٦)

قائمة بأسماء وعناوين عدد من مكاتب الاستشارات الادارية السعودية

- ١ — مكتب الاستشارات والخدمات الانمائية — حمدي حمزة أبو زيد ،
العليا ، خلف قاعة المؤتمرات ، ص . ب ٣٩٦٩ — الرياض ،
(تليفون : ٤٦٤٢٦٩١ و ٤٦٤٧٢٥٤) .
- ٢ — مركز الشريدة للخدمات الاستشارية والدراسات — سليمان العبد الله
الشريدة ، مقابل مستشفى الملك عبد العزيز الجامعي ، ص . ب
٦٦٤٤ — الرياض ، (تليفون : ٨٧٥٢٧) .
- ٣ — مكتب عبد الله الحديشي للاستشارات الادارية — عبد الله إبراهيم
الحديشي ، المنزل ، جنوب استاد الرياضي ، عمارة الحديشي ،
ص . ب ٣٠٤ ، الرياض ، (تليفون : ٤٧٦٤٤٥١ و ٤٧٧١٢٦٠)
- ٤ — مكتب الدكتور صافي إمام موسى (للاستشارات الادارية والقانونية) ،
د . صافي إمام موسى ، ص . ب ٥٩٠٧ ، الرياض ، (تليفون :
٤٧٦٠٢٣٢) .
- ٥ — مكتب الاستشارات الادارية — عبد الله أحمد الشيخ ناصر ، الدمام ،
ص . ب ٢٨ ، (تليفون : ٨٥٧٠٥٩٨ و ٨٥٦١٠٧٦) .
- ٦ — مكتب أحمد الزامل (للاستشارات الادارية والقانونية) ، أحمد الزامل ،
الدمام ، ص . ب ٦٢٢٤ ، (تليفون : ٨٣٣٠٧٣١) .
- ٧ — مكتب الدكتور نجم الدين عبد الكريم للاستشارات الادارية ، د . نجم
الدين عبد الكريم عبد الله ، العليا — شارع الثلاثين ، فوق صيدلية
الحزامي ، الرياض ، ص . ب ١٠١٠٢ ، (تليفون : ٤٦٤٤٦٧١)

- ٨ — المكتب السعودي (للاستشارات الادارية) — ناصر عبد الله
المعرجي ، الرياض ، ص . ب ٧٣٥٠ ، (تليفون : ٤٠٣٤٦٠٠ —
٤٠٣٥١٤٤) .
- ٩ — المكتب الوطني للاستشارات (والمهام) — د . سليمان المزيد ،
الرياض ، ص . ب ٧٨١ ، (تليفون : ٤٧٦٧٦٨٢) .
- ١٠ — مكتب الدكتور عبد العزيز العوهلي (للاستشارات الادارية) ،
د . عبد العزيز عبد الله العوهلي ، الرياض ، ص . ب ٣٩٧ ،
(تليفون : ٤٧٧٩٩١٥) .
- ١١ — مكتب يوسف محمد علي رضا (للاستشارات الادارية) ، يوسف
محمد علي رضا ، جدة ، ص . ب ١٥٥٥ ، (تليفون : ٤٢٩٩٣) .
- ١٢ — مكتب محمد ماجد مصطفى رشدي (للاستشارات الادارية) .
جدة ، ص . ب ٥٩٣٦ ، (تليفون : ٦٧٥٢٦٥ و ٦٧٥٢٦٩) .
- ١٣ — مكتب أبو بكر سالم باشراحيل (للاستشارات الادارية) — أبو بكر
سالم باشراحيل ، جدة ، ص . ب ٤١٠٦ ، (تليفون :
٦٥٣٠٥٢٠) .
- ١٤ — مكتب الدكتور محسون جلال (للاستشارات الادارية والاقتصادية) —
د . محسون جلال ، الرياض ، ص . ب ٤٨٥٧ ، (تليفون :
٤٧٨٠٣١٢) .
- ١٥ — مكتب الدكتور محمد أمين ساعاتي (للاستشارات الادارية) —
د . محمد أمين ساعاتي ، جدة ، ص . ب ٤١٠١ ، (تليفون :
٦٥٩١٢٠) .
- ١٦ — مكتب محمد سعيد الهمداني (للاستشارات الادارية) ، محمد سعيد
الهمداني ، الرياض ، ص . ب ٤٢٢٣ ، (تليفون : ٤٩١٧٩٨٨) .

- ١٧- مكتب نهاد حمزة بصراوي (للاستشارات الادارية) - نهاد بصراوي ،
جدة ، ص . ب ٣٢٢٥ ، (تليفون : ٦٨٣٢٠٠٢) .
- ١٨- مكتب حسين عبد الرحمن العذل (للاستشارات الادارية) - حسين
العذل ، الرياض ، ص . ب ٤١٧٢٦ ، (تليفون : ٤٧٧٧١٠٥) .
- ١٩- مكتب د . فهد صقر حزام الحماسيني (للاستشارات الادارية) ،
الجبيل .
- ٢٠- مكتب عبد العزيز عبد الله العبد العالي ، (للاستشارات الادارية) ،
الرياض ، ص . ب ٣٣٣٦ ، (تليفون : ٤٦٣٣٢١٢) .
- ٢١- مكتب أيوب مصطفى صبري ، (للاستشارات الادارية) . الرياض ،
ص . ب ١٦٧١٦ ، (تليفون : ٤٧٦٠٠٥٧) .
- ٢٢- مكتب عبد الرحمن عبد العزيز الحقباني ، (للاستشارات الادارية) ،
الدمام ، ص . ب ٢٣٨٢ ، (تليفون : ٨٣٢٢٩٢٩) .

ملحق رقم (٧)^(*)

قائمة بأسماء وعناوين عدد من مؤسسات الاستشارات الادارية العربية

- ١ — المنظمة العربية للعلوم الادارية ، عمان ، ص . ب ١٧١٥٩ (تليفون : ٤٣١١٨) .
- ٢ — الخبراء العرب في الهندسة والادارة (TEAM) ، ٩ شارع مدينة التحرير ، جاردن سيتي ، ٢ شارع الشهيد إسماعيل فهمي ، الحي الخامس ، مصر الجديدة ، القاهرة ، (تليفون : ٦٦٨٠١٧ ، ٢٤٨٢١ ، ٣٠٥٦٤) — جمهورية مصر العربية .
- الرياض ، ص . ب ٥٩٩٥ ، (تليفون : ٤٧٧٤٨٥٠ و ٤٦٥٦٣٥٧) ، المملكة العربية السعودية .
- ٣ — دار الأبحاث ، الرياض ، ص . ب ٦٣٦٧ ، (تليفون : ٤٧٦١٥٣٢) ، المملكة العربية السعودية .
- ٤ — طلال أبو غزالة اسوشيتس ليمتد (تأجا) مستشارون إداريون .
- ٥ — سابا وشركاه ، قسم الأنظمة والاستشارات .
- ٦ — المؤسسات الاستشارية الخاصة في مصر :
 - المركز العربي للبحوث والادارة (اراك) .
 - المركز الدولي للاستشارات الادارية .
 - الاستشاريون العرب للادارة والمشروعات .
 - الجمعية المصرية للحساب الآلي .
 - جمعية إدارة الأعمال المكتبية .

(*) لم تمكن من الحصول على عناوين جميع مكاتب وشركات الاستشارات الادارية العربية ، فذكرنا هنا بعضها للعلم والمفائدة العامة .

ملحق رقم (٨) (*)

قائمة بأسماء وعناوين عدد من شركات الاستشارات الادارية الأمريكية

- 1— American Management Association, 135 West 50th Street, New York, NY 10020 U.S.A., (Tel. 212/586-8100).
- 2— American Productivity Center, 135 North Post Oak Lane, Houston TX 77024, U.S.A., (Tel. 713/681-4020).
- 3— Arthur D. Little, Inc., 20 Acorn Park, Cambridge, MA 02140, U.S.A., (Tel. 617/864-5770).
- 4— American Consulting and Training, Inc., 1 Harbor Point Drive, Suite 208, Mill Valley, Ca. 94941, U.S.A., (Tel. 415/388-6651).
- 5— American Business Consultants, Inc., P.O.Box 5221 Clinton NJ 08809, U.S.A., (Tel. 201/735-5544).
- 6— Booz - Allen and Hamilton, 245 Park Avenue, New York, N.Y. 10017, U.S.A., (Tel. 212/697-1900).
- 7— Commonwealth Training Associates, Inc., Hague Towers, Suite 203, 330 West Brambleton Avenue, Norfolk, Va 23510, U.S.A., (Tel. 804/623-5224).
- 8— The Consultants' Network, 57 West 89 Street, New York, N.Y. 10024, U.S.A., (Tel. 212/799-5239).
- 9— NTL Institute for Applied Behavioral Science, 1501 Wilson BLVD. STE 1000, Arlington, Va. 22205, U.S.A., (Tel. 703/527-1500).
- 10— Organization Development Associates, 116 Oak Crest Street, Lafayette LA. 70503, U.S.A., (Tel. 318/237-6200).
- 11— Organizational Development Systems, Inc., 11947 North Freeway, Suite 400, Houston TX 77060, U.S.A., (Tel. 713/931-7243).

(*) For more names and addresses, refer to ASTD 1982, Buyers Guide and Consultants Directory (Washington D.C., American Society for Training & Development, 1982).

- 12— Organization Dynamics, Inc., 16 New England Executive Park, Burlington, MA 01803, U.S.A., (Tel. 617/272-8041)
- 13— Rath & Strong, Inc., Management Consultants 4835 LBJ Freeway, Dallas TX 75234, U.S.A., (Tel. 214/980-0647).
- 14— SchwarzKOPF Consultants, Inc., 15285 Watertown Plank Road, ELM Grove, WI 53122, U.S.A., (Tel. 414/784-4200).
- 15— Scientific Methods, Inc., (The Grid Co.), P.O.Box 195 Austin, TX 78767, U.S.A., (Tel. 512/477-5781).
- 16— Strategic Management Group, Inc., 3501 Market Street, University City Science Center, Philadelphia, P.A. 19104, U.S.A., (Tel. 215/387-0120).
- 17— Technology Futures, Inc., and Industrial Management Center, Inc., 411 W., 13th St., Suite 801, Austin TX 78701, U.S.A., (Tel. 512/478-1793).

ملحق رقم (٩) (*)

قائمة بأسماء وعناوين عدد من اتحادات المستشارين الإداريين في عدد من دول العالم

- 1— Association of Management Consultants (AMC), 331 Madison Avenue, New York, N.Y. 10017, U.S.A.
- 2— Association of Consulting Management Engineers (ACME), 330 Park Avenue, New York, N.Y. 10017, U.S.A.
- 3— Society of Professional Management Consultants (SPMC), 205 W 89th Street, New York, N.Y. 10024, U.S.A.
- 4— Canadian Association of Management Consultants (CAMC), Box 289, Toronto-Dominion Centre, Toronto III, Ontario, Canada,
- 5— Management Consultants Association of India, c/o Modern Management Counsel, 3 E-I Court Chambers, New Marines Lines, Bombay 20, India.
- 6— The New Zealand Institute of Management, 17 Grey Street, Wellington, New Zealand.
- 7— Management Consultants Association (MCA), 23-24 Cromwell Place, London, S.W. 7 2LG, U.K.
- 8— Association of Management Consultants in Japan, Kyoritsu Building, 3-1-22, Shibakoen Minato-Ku, Tokyo, Japan.
- 9— Scottish Association of Management and Industrial Consultants, 97 George Street, Edinburgh 2, Scotland, U.K.
- 10— Turkish Management Consultants Firms Association, Gümüssiya cad. 44-4 Taksan, Istanbul.

(*) M. Kubr, *Management Consulting*, (Geneva, ILO., 1980), pp. 131-316.

- 11— Korean Business Consultants Association, 13, 3-ka, Namsan -
Doug, Joong-Ku, Seoul, Korea.
- 12— Association Suisse des Censeils en Organisation et gestion (ASCO)
Bellariastrasse 51, 8038 Zürich.
- 13— Institute of Management Consultants in Australia Inc., (IMCA), 32,
Buckingham Street, Surry Hills, 2010 Sydney, Australia.
- 14— Institute of Management Consultants (IMC) 23-24 Cromwell Place,
London, SW7 2LG, U.K.

الكتب والبحوث والمقالات المنشورة للمؤلف

أولاً . الكتب :

- ١ — أصول التنظيم والأساليب ، الطبعة الأولى ، كانت في عمان ، المطبعة الوطنية ، ١٩٧٣ ، وأعيدت طباعته خمس مرات ، أما الطبعة الخامسة فكانت في عام ١٩٨٣ م .
- ٢ — أسس الاستشارة الادارية ، الرياض ، معهد الادارة العامة ، ١٩٨١ م .

ثانياً : البحوث المنشورة :

- ١ — نماذج في إدارة شؤون الموظفين في المملكة العربية السعودية ، بحث مقدم إلى ندوة إدارة الموظفين المنعقدة بمعهد الادارة العامة من ١١ — ٢٥ محرم ، ١٣٩٢ هـ ، الرياض ، معهد الادارة العامة ، إدارة البحوث ، ١٣٩٢ هـ .
- ٢ — الدوام في المكاتب الحكومية في المملكة العربية السعودية ، الرياض ، معهد الادارة العامة — إدارة البحوث والاستشارات ، ١٩٧٥ م .
- ٣ — دليل إعداد الميزانية العامة ، الرياض ، معهد الادارة العامة — إدارة البحوث والاستشارات ، ١٣٩٦ هـ .
- ٤ — الاتجاهات الحديثة في الميزانية (مدخل نظري) ، بحث مقدم لندوة الميزانية في المملكة العربية السعودية ، المنعقدة بمعهد الادارة العامة من ٧ — ٩ ربيع الثاني ١٣٩٧ هـ ، الرياض ، معهد الادارة العامة ، إدارة البرامج العليا ، ١٣٩٧ هـ ، (١٩٧٧ م) .

- ٥ — إعداد الموازنة العامة في المملكة العربية السعودية ، بحث مقدم إلى الندوة العلمية عن الاتجاهات الحديثة لأعداد الموازنة العامة المنعقدة في دمشق من ١٩٧٩/٢/٢٤ — ١٩٧٩/٣/٢ م .
- ٦ — كيفية إشغال المدير لوقت الدوام الرسمي ، دراسة تطبيقية على مستوى الإدارة المتوسطة في المملكة العربية السعودية — بحث مقدم إلى ندوة الانتاجية في القطاع الحكومي ومعوقاتنا ، المنعقدة في معهد الإدارة العامة من ٢٥ — ٢٨ صفر ١٤٠٠ هـ . (الرياض ، معهد الإدارة العامة — إدارة البرامج العليا ، ١٤٠٠ هـ (١٩٨٠ م) .
- ٧ — نظام الدوام المرن وسيلة لزيادة الانتاجية ، بحث مقدم إلى ندوة الانتاجية في القطاع الحكومي ومعوقاتنا ، المنعقدة في معهد الإدارة العامة — الرياض ، من ٢٥ — ٢٨ صفر ١٤٠٠ هـ ، (الرياض ، معهد الإدارة العامة — إدارة البرامج العليا ، ١٤٠٠ هـ (١٩٨٠ م) .
- ٨ — التنظيم المالي في المملكة العربية السعودية ، الرياض ، معهد الإدارة العامة ، ١٤٠١ هـ .
- ٩ — المكاتب الاستشارية الخاصة ، إنجازاتها ومشكلاتها ، بحث مقدم إلى ندوة الاستشارات الادارية في المملكة العربية السعودية المنعقدة في معهد الإدارة العامة في الفترة من ٢ — ٥ صفر ١٤٠٢ هـ ، (الرياض ، معهد الإدارة العامة — إدارة البرامج العليا ، ١٤٠٢ هـ (١٩٨٢ م) .
- ١٠ — إدارة الوقت في الأجهزة الحكومية (في المملكة العربية السعودية) ، بحث مقدم إلى ندوة الدوام الرسمي في الأجهزة الحكومية ، المنعقدة في معهد الإدارة العامة — الرياض ، في الفترة من ٢٢ — ٢٤ رجب ١٤٠٢ هـ ، (الرياض ، معهد الإدارة العامة — إدارة البرامج العليا ، ١٤٠٢ هـ (١٩٨٢ م) .

ثالثاً : المقالات المنشورة :

- ١ — « ميزانية البرامج وإمكانية تطبيقها في البلدان النامية » ، مجلة الادارة العامة (معهد الادارة العامة — الرياض) ، العدد الثامن ، سبتمبر ١٩٦٨ م .
- ٢ — « تدريب الادارة المتوسطة في المملكة العربية السعودية » ، مجلة الادارة العامة (معهد الادارة العامة — الرياض) ، العدد العاشر ، يوليو ١٩٧٠ م .
- ٣ — « كيفية تبسيط الاجراءات في إدارة الأوراق » ، مجلة الادارة العامة ، (معهد الادارة العامة — الرياض) ، العدد الثاني عشر ، ديسمبر ١٩٧٠ م ، ذو الحجة ، ١٣٩٠ هـ .
- ٤ — « الاتجاهات الحديثة في الميزانية — ميزانية البرامج والأداء » ، مجلة الادارة (المصرية) ، العدد الثالث ، المجلد الخامس ، يناير ١٩٧٣ م .
- ٥ — « التنظيم والادارة في المملكة العربية السعودية » ، مجلة الادارة (المصرية) ، العدد الأول ، المجلد السادس ، يوليو ١٩٧٣ م .
- ٦ — « مقياس تحليل التكلفة — العائد » ، مجلة الادارة العامة (معهد الادارة العامة — الرياض) ، العدد التاسع عشر ، يناير ١٩٧٦ م .
- ٧ — « المستشار الاداري » ، مجلة الادارة العامة (معهد الادارة العامة — الرياض) ، العدد ٢٦ ، يوليو ١٩٨٠ م ، شعبان ، ١٤٠٠ هـ .
- ٨ — « نظام الدوام المرن » ، المجلة العربية للادارة ، العدد الثاني ، المجلد السادس ، رمضان ١٤٠٢ هـ ، حزيران ١٩٨٢ م .
- ٩ — « ميزانية الأساس الصفري » ، مجلة الادارة العامة (معهد الادارة العامة — الرياض) ، العدد ٣٨ ، يوليو ١٩٨٣ م .

١٠ — « التنمية الادارية : دراسة نظرية وتطبيقاتها في المملكة العربية السعودية » ، مجلة الادارة العامة (معهد الادارة العامة — الرياض) ، العدد ٤١ ، رجب ١٤٠٤ هـ .

رابعاً : المراجعات والتقارير :

إعداد عرض وتحليل لـ (٣٢) من الكتب والمقالات ، وكتابة العديد من التقارير عن ندوات ومؤتمرات إدارية ، وقد نشرت في عدة مجلات إدارية عربية .

خامساً : تعريف بالمؤلف :

- ١ — أكمل الدراسة الثانوية في المدرسة الرشيدية بالقدس سنة ١٩٥٩ م .
- ٢ — حصل على بكالوريوس في الادارة العامة من الجامعة الأمريكية ببيروت سنة ١٩٦٣ م .
- ٣ — حصل على ماجستير في الادارة العامة من جامعة سيراكيوز — سيراكيوز — نيويورك ، سنة ١٩٦٧ م .
- ٤ — عمل في دائرة الموازنة العامة بالأردن من ١٩٦٤ م — ١٩٦٨ م .
- ٥ — يعمل في معهد الادارة العامة بالرياض منذ عام ١٩٦٨ م .

المراجع

- أولاً : المراجع العربية .
- ثانياً : المراجع الأجنبية .

أولاً : المراجع العربية

(أ) الكتب والبحوث :

- إبراهيم درويش ، التنمية الادارية ، القاهرة : دار النهضة المصرية ، ١٩٧٩ م .
- إبراهيم العواجي ، « واقع الادارة العامة في المملكة العربية السعودية وأثر ذلك على التنمية » بحث مقدم لندوة أهمية الادارة العامة للتنمية بالمملكة ، الرياض ، معهد الادارة العامة ، ربيع الثاني ١٣٩٨ هـ ، مارس ١٩٧٨ م .
- إبراهيم المنيف ، الادارة — المفاهيم والأسس والمهام ، الرياض : دار العلوم ، ١٩٨٠ م .
- أحمد رشيد ومحمد قنصوه ، التنظيم الاداري وتحليل النظم ، جدة : دار الشروق ، ١٣٩٧ هـ .
- أحمد فقيري ، « الخدمة الاستشارية للادارة الحكومية » ، بحث مقدم لندوة الاستشارات الادارية في المملكة العربية السعودية ، الرياض ، معهد الادارة العامة ، صفر ١٤٠٢ هـ .
- أنيت جارت ، ترجمة لجنة من أساتذة المعهد العالي للخدمة الاجتماعية بالاسكندرية ، فن المقابلة ، مبادئ وطرقه ، القاهرة : دار المعارف ، ١٩٥٨ م .
- المنظمة العربية للعلوم الادارية ، بحوث الحلقة الدارسية للتنظيم والادارة في الدول العربية ، التي عقدت بدمشق ، في الفترة من ١٢/١١ — ١٦/١٢/١٩٧٦ م .

- جوزي أنتونيو هينو جوزاتيت ، طريقة تبسيط الأعمال ، القاهرة : الادارة المركزية للتنظيم والادارة بديوان الموظفين في مصر ، ١٩٦١ م .
- حسن توفيق ، الادارة العامة ، القاهرة : دار النهضة المصرية ، ١٩٦٦ م .
- حسن متولي وآخرون ، التنظيم والادارة ، الاسكندرية : مطبعة الجهاد ، ١٩٨٠ م .
- حنا نصر الله ، الأدلة الادارية (مذكرة مطبوعة على الاستنسل) ، الرياض : معهد الادارة العامة ، ١٣٩٩ هـ .
- خالد الثلج ، « ظاهرة إنتشار اللجان في الأجهزة الحكومية بالمملكة العربية السعودية » ، بحث مقدم لندوة الوحدات المساعدة في الأجهزة الحكومية ، الرياض : معهد الادارة العامة ، جمادى الثانية ، ١٤٠٣ هـ .
- سيد محمود الهواري ، الادارة (الطبعة الرابعة) ، القاهرة : مكتبة عين شمس ، ١٩٧٠ م .
- عادل حسن ، وعبد المنعم فوزي ، الادارة العامة ، الاسكندرية : المعارف ، ١٩٦٣ م .
- عامر الكبسي ، الادارة العامة بين النظرية والتطبيق ، الجزء الثاني ، بغداد : دار المثني للطباعة والنشر ، ١٩٧٧ م .
- عبد الرحمن عبد الباقي عمر ، تنظيم وإدارة المكاتب ، القاهرة : مكتبة عين شمس ، ١٩٦٢ م .
- عبد الاله المؤيد ، « أجهزة الاستشارات الحكومية : إنجازاتها ومشكلاتها » ، بحث مقدم لندوة الاستشارات الادارية في المملكة العربية السعودية ، الرياض : معهد الادارة العامة ، صفر ١٤٠٢ هـ .
- علي الخبيسي ، الادارة العامة ، القاهرة : مكتبة عين شمس ، ١٩٨٠ م .
- علي عبد الوهاب ، الدليل التنظيمي لمعهد الادارة العامة ، الرياض : معهد الادارة العامة ، ١٤٠٣ هـ .

- علي عبد الوهاب ، مقدمة في الإدارة ، الرياض : معهد الإدارة العامة ، ١٤٠٢ هـ .
- علي العبيد أحمد ، « مفهوم الخدمات المساعدة ودور الوحدات التي تقوم بها وأهميتها في العملية الإدارية » ، بحث مقدم لندوة الوحدات المساعدة في الأجهزة الحكومية ، الرياض : معهد الإدارة العامة ، جمادى الثانية ، ١٤٠٣ هـ .
- فرجيل روتروف ، ترجمة عمر القباني ، قياس العمل ، القاهرة : دار الكرنك للنشر والطباعة والتوزيع ، ١٩٥٩ م .
- فريد راغب النجار ، النظم والعمليات الادارية والتنظيمية ، الكويت : وكالة المطبوعات ، ١٩٧٧ م .
- فؤاد أبو اسماعيل ، العلوم السلوكية في إدارة الأعمال ، القاهرة ، ١٩٧٨ م .
- فيليب وشاي ، ترجمة حسن ياسين ومحمد نجيب ، كيفية الحصول على أفضل النتائج من المستشارين الإداريين ، الرياض : معهد الإدارة العامة ، ١٣٩٧ هـ .
- لطفي راشد محمد ، « الاستشارة والعقود الاستشارية » ، بحث مقدم لندوة الاستشارات الادارية في المملكة العربية السعودية ، الرياض : معهد الإدارة العامة ، صفر ، ١٤٠٢ هـ .
- محمد توفيق صادق ، تطور الحكم والادارة في المملكة العربية السعودية ، الرياض : معهد الإدارة العامة ، ١٩٦٥ م .
- محمد سعيد أحمد ، التنظيم وتطوير أساليب العمل ، القاهرة : مطبعة المدني ، ١٩٧١ م .
- محمد الطويل ، دور أجهزة التنمية الادارية في تحقيق التنمية الادارية ، الرياض : معهد الإدارة العامة ، ١٤٠١ هـ .

- محمد الطويل ، « دور الادارة العامة في التنمية الاقتصادية » ، بحث
مقدم لندوة أهمية الادارة للتنمية في المملكة العربية السعودية ، الرياض :
معهد الادارة العامة ، ربيع ثاني ١٣٩٨ هـ .
- محمد الطويل ، « كيف نحدد من إستخدام القوى العاملة الأجنبية في
أجهزتنا الادارية » ، بحث مقدم لندوة التنمية لأقطار الجزيرة العربية المنتجة
للنفط ، صفر ، ١٤٠٢ هـ .
- محمد عصفور ، « إدارة الوقت في الأجهزة الحكومية في المملكة العربية
السعودية » ، بحث مقدم لندوة الدوام الرسمي في الأجهزة الحكومية ،
الرياض : معهد الادارة العامة ، رجب ١٤٠٢ هـ .
- محمد عصفور ، أسس الاستشارة الادارية ، الرياض : معهد الادارة العامة ،
١٤٠١ هـ .
- محمد عصفور ، النماذج في إدارة شؤون الموظفين في المملكة العربية
السعودية ، الرياض : معهد الادارة العامة — إدارة البحوث ، ١٣٩٢ هـ .
- محمد عصفور ، أصول التنظيم والأساليب ، جدة : دار الشروق ،
١٤٠٣ هـ .
- محمد عصفور ، « المكاتب الاستشارية الخاصة ، إنجازاتها
ومشكلاتها » ، بحث مقدم لندوة الاستشارات الادارية في المملكة العربية
السعودية ، الرياض : معهد الادارة العامة ، صفر ، ١٤٠٢ هـ .
- محمد الغزالي عبد الله ، « دليل مركز الاتصالات الادارية بوزارة الزراعة » ،
بحث مقدم لندوة الاتصالات الادارية ، الرياض : معهد الادارة العامة ،
١٤٠٢ هـ .
- محمد ياغي ، مبادئ الادارة العامة ، الرياض ، ١٩٨٣ م .
- محمود عساف ، أصول الادارة ، القاهرة : دار وهذان التجارية للطباعة
والنشر ، ١٩٧٩ م .

- محمود محمد صفوت ، مراحل البحث الاحصائي ، القاهرة : مكتبة الأنجلوا المصرية ، ١٩٦٢ م .
- معهد الادارة العامة ، إدارة العلاقات العامة ، دليل الموظف الجديد ، الرياض : معهد الادارة العامة ، ١٤٠٣ هـ .
- هارولد دوفي ، ترجمة إميل بيدس ، دليل التنظيم والأساليب ، بيروت : الجامعة الأمريكية ، ١٩٥٦ م .
- هارولد كونتر وسهيل أودونل ، ترجمة بشير المريضي ومحمد عمر ، مبادئ الادارة ، الجزء الأول ، بيروت : مكتبة لبنان ، ١٩٦٦ م .
- ويليام فان ديرسال ، ترجمة عمر القباني ، قياس الاشراف في المؤسسات الحكومية والخاصة ، القاهرة : دار الكرنك ، ١٩٦٣ م .
- يوسف اليوسف ، محاضرة في الأدلة التنظيمية ، بحث مقدم لندوة التنمية الادارية في حائل ، الرياض : معهد الادارة العامة ، ١٤٠٣ هـ .

(ب) التقارير والدوريات :

- أحمد محمد المصري ، « مظاهر سوء التنظيم في بعض المنشآت المصرية » ، الادارة ، المجلد الخامس عشر ، العدد الأول ، ابريل ، ١٩٨٣ م .
- الادارة المركزية للتنظيم والادارة (في السعودية) ، سجل حصر التقارير ، ١٤٠٣ هـ .
- الادارة المركزية للتنظيم والادارة (في السعودية) ، تقرير عن الادارة المركزية للتنظيم والادارة خلال خمسة أعوام ، من آيار (مايو) ١٩٦٦ م ، إلى آيار (مايو) ١٩٧١ م ، الرياض : الادارة المركزية للتنظيم والادارة ، ١٩٧١ م .

- الأمم المتحدة ، عرض طاهر مرسي عطية ، التقرير العام للقاء كوبنهاغن حول موضوع تطوير الادارة ، نيويورك : الأمم المتحدة ، ١٩٧٠ م .
- الخبراء العرب في الهندسة والادارة ، الخبراء العرب في الهندسة والادارة على عتبة الثمانينات ، القاهرة : مركز الاستشارات الادارية ، ١٩٧٩ م .
- الديوان العام للخدمة المدنية في المملكة العربية السعودية ، دليل العرفيات ، الرياض : الديوان العام للخدمة المدنية ، ١٤٠٠ هـ .
- البراهيم مارتنج ، عرض وتحليل محمد عصفور ، كتاب نماذج التوظيف ، الادارة العامة (مجلة يصدرها معهد الادارة العامة — الرياض) ، العدد ١٣ ، جمادى الآخرة ، ١٣٩١ هـ ، ١٩٧١ م .
- ابرنج كالينس وآخرون ، عرض وتحليل عبد الله شلبي ، « كيف يمكن التغلب على مقاومة التغيير » ، مكتبة الادارة (يصدرها معهد الادارة العامة — الرياض) ، العدد الأول ، محرم ، ١٤٠٢ هـ .
- أورين أوريس ، ترجمة وتحليل محمد عصفور ، تبسيط الأعمال ، مكتبة الادارة (مجلة يصدرها معهد الادارة العامة — الرياض) ، العدد الثاني ، يناير ١٩٧٢ م .
- تركي السديري ، « وحدات التنظيم والادارة ومسؤولياتها نحو تطوير أجهزة الدولة » ، الادارة العامة (مجلة يصدرها معهد الادارة العامة — الرياض) ، العدد السادس ، أكتوبر ، ١٩٦٧ م .
- جون باركر ، عرض وتحليل علي العبيد أحمد ، « خبير التنظيم والادارة — نظرة مغايرة » ، مكتبة الادارة (مجلة يصدرها معهد الادارة العامة — الرياض) ، العدد الثالث ، السنة السادسة ، ربيع ثاني ، ١٣٩٩ هـ .
- جين فرانكيز ، عرض وتحليل سيد محمد حامد ، « كيف نحصل على

- مستشار جيد » ، مكتبة الادارة (مجلة يصدرها معهد الادارة العامة — الرياض) ، العدد الثالث ، السنة السادسة ، ربيع ثاني ، ١٣٩٩ هـ .
- ربحي الحسن ، « مرحلة جمع المعلومات في الاستشارة الادارية ، مجلة الادارة العامة ، (الرياض : معهد الادارة العامة) ، العدد ٤٠ ، ربيع الثاني ، ١٤٠٤ هـ .
- زهير الصباغ ، « الاستشارات الادارية كمدخل للتنمية الادارية ، الادارة ، المجلد الخامس عشر ، العدد الرابع ، ابريل ، ١٩٨٣ م .
- شارو رانجينكارو ، عرض وتحليل محمد عصفور ، « الادارة في الهند — فن تجنب إتخاذ القرارات » مكتبة الادارة (مجلة يصدرها معهد الادارة العامة — الرياض) العدد الأول ، آذار ، ١٩٧٠ م .
- صلاح الدين زكي هاشم ، تصميم ورقابة نماذج ، منشورات المنظمة العربية للعلوم الادارية ، نشرة رقم ١٤٦ ، القاهرة ، يونيو ، ١٩٧٣ م .
- عاصم الأعرجي ، « مقاومة التغير والتخطيط والتطور الاداري » ، مجلة العلوم الادارية ، العدد الثاني ، أغسطس ، ١٩٧٥ م .
- عبد الحميد بهجت فايد ، « إعادة التنظيم » مجلة الادارة والاقتصاد (بغداد ، الجامعة المستنصرية ، كلية الادارة والاقتصاد) العددان الخامس والسادس ، السنة الخامسة ، ١٩٨١ م .
- عبد الكريم محمد هاشم السيد ، « وحدات التنظيم والادارة ، أهميتها ودورها في رفع مستوى الكفاءة الادارية ، الادارة ، المجلد ١٣ ، العدد ١٤ ، يوليو ، ١٩٨٠ م .
- عبد الكريم محمد هاشم السيد ، « وصف وتقييم وحدات التنظيم والادارة » ، الادارة ، المجلد ١٣ ، العدد ٢ ، أكتوبر ، ١٩٨٠ م .
- لطفي راشد ، « التغير التنظيمي وخصائصه » ، الادارة العامة (يصدرها

معهد الإدارة العامة — الرياض) ، العدد ٣١ ، محرم ١٤٠٢ هـ ،
نوفمبر ، ١٩٨١ م .

— مكنزي ديفي وماكدونيل ، عرض وتحليل محمد عصفور ، « كيف
تجري المقابلة الشخصية » ، مكتبة الإدارة (يصدرها معهد الإدارة
العامة — الرياض) ، المجلد الثامن ، العدد الأول ، محرم ، ١٤٠١ هـ .

— محمد سعيد أحمد ، « وحدات التنظيم والإدارة ما لها وما عليها » ،
الإدارة ، العدد الرابع ، أبريل ، ١٩٧٢ م .

— محمد عصفور ، « التنمية الإدارية : دراسة نظرية وتطبيقاتها في المملكة
العربية السعودية » ، الإدارة العامة ، العدد ٤١ ، رجب ١٤٠٤ هـ ،
أبريل ، ١٩٨٤ م .

— محمد عصفور ، « المستشار الإداري » ، الإدارة العامة (يصدرها معهد
الإدارة العامة — الرياض) ، العدد ٢٦ ، شعبان ١٤٠٠ هـ ، يوليو
١٩٨٠ م .

— محمد عصفور ، تقرير عن وحدات التنظيم والإدارة في المملكة العربية
السعودية ، (غير مطبوع) ، الرياض ، معهد الإدارة العامة ، ١٤٠٣ هـ .

— محمد عصفور ، « كيفية تبسيط الإجراءات في إدارة الأوراق » ، مجلة
الإدارة العامة (يصدرها معهد الإدارة العامة — الرياض) ، ذو الحجة
١٣٩٠ هـ ، ديسمبر ١٩٧٠ م .

— وزارة التجارة في المملكة العربية السعودية ، دليل مكاتب المهن الحرة
المرخص لها حتى نهاية عام ١٤٠٠ هـ ، الرياض : وزارة التجارة ،
١٤٠٠ هـ .

— وزارة التجارة في المملكة العربية السعودية ، سجل مكاتب الاستشارات
الإدارية والتنظيم .

ثانياً : المراجع الأجنبية

- Alkubaisy, Amir, Theory and Practice of Administrative Development in New Nations with Reference to the Case of Iraq, Austin : University of Texas, 1971.
- Aspley, J., Office Administration Handbook, Chicago : The Dartnell Corporation, 1967.
- Barnard, Chester, The Functions of the Executive, Cambridge : Harvard University Press, 1962.
- Brech, E., Organization, London : Longmans, 1965.
- Brown, Warren and Moberg, D., Organization Theory and Management, New York : John Wiley & Son, 1980.
- Cemach, Harry, Work Study in the Office, London : Current Affairs LTD., 1961.
- Currie, R., M., Work Study (Second Edition), London : Pitmans, 1961.
- Dale, Ernest, Organization, New York: American Management Association, 1967.
- Dovey, H., Handbook of Organization and Methods Techniques, Brussels : International Institute of Administrative Sciences, 1963.
- Fayol, Henri, General and Industrial Management, translated by Storrs, C., London : Pitmans, 1961.
- Famularo, Joseph, Organization Planning Manual, New York : AMACOM, 1979.
- Grainger, K., Administrative Manual, Brussels : IIAS, 1961.
- Griffenhagen-Kroeger, Inc., O & M Handbook, Vol. 3, Amman, 1968.
- Gulick, Luther and Urwick, Lyndall, Papers on the Science of Administration, New York : IPA, 1954.

- Hausser and Others, Survey-guided Development - A Manual for Consultants, La Jolla : University Associates, Inc., 1977.
- H.M. O & M Division, The Design of Forms, London : Her Majesty's Stationary Office, 1962.
- H.M.S.O., The Practice of O & M, London : Her Majesty's Stationary Office, 1965.
- Heyel, Carl, Handbook of Modern Office Management and Administrative Services, New York : McGraw-Hill Book Co., 1973.
- Hunt, Alfred, The Management Consultant, New York : John Wiley and Sons, 1977.
- Ireson, W., and Grant, E., (Editors), Handbook of Industrial Engineering and Management, Englewood Cliffs : Prentice-Hall Inc., 1962.
- Kingdom, Thomas Dale, Improvement of Organization and Management in Public Administration, Brussels : 1960.
- Knox, Frank, The Knox Standard Guide to Design and Control of Business Forms, New York : McGraw-Hill Book Co., 1965.
- Koontz, H., and O'Donnell, C., Principles of Management, Tokyo : Kogakusha Co., 1964.
- Kubr, M., Management Consulting - A guide to the Profession, Geneva : ILO, 1976 & 1980.
- Lazzaro, Victor, Systems and Procedures, Englewood Cliffs : Prentice- Hall, Inc., 1965.
- Lippitt, Gordon and Lippitt, Roland, The Consulting Process in Action, La Jolla : California University Associates, 1978.
- Leffingwell, William and Robinson, E., Textbook of Office Management, New Delhi : Tat McGraw-Hill Book Co., 1980.
- Littlefield, C.L., Management Handbook, New York : John Wiley & Sons, 1981.
- Littlefield, C., and Rachel, F., Office and Administrative Management, Englewood Cliffs : Prentice-Hall Inc., 1978.
- Mali, Paul, Management Handbook, New York : John Wiley & Sons, 1981.

- Maze, Coleman, Office Management, New York : The Ronald Press, 1947.
- Marting, Elizabeth, AMA Book of Employment Forms, New York : AMA, 1967.
- Mile, Arnold, Central O & M Office : What they do and where the are, Brussels : IIAS, 1951.
- Mitt : Geoffrey and Standing ford, Oliver, Office Administration, London : Pirman, 1977.
- Milward, G., E., Application of O & M, London : MacDonald and Evans LTD., 1964.
- Milward, G., E., Organization and Methods, London : MacMillan Co., 1960.
- Mooney, James, The Principles of Organization, New York : Harper & Row, 1949.
- Morgan, John, Managing Chage, New York : McGraw-Hill Book Co . 1972.
- Neuner, John and Keeling, Lewis, Administrative Office Management, Cincinnati : South-Weatern Publishing Co., 1966.
- Neuschel, Richard, Management by System, New York : McGrw-Hill Book Co., 1960
- Newman, William, Administrative Action, London : Pitman and Sons LTD. 1965.
- Newman, William and Logan, James, Business Policies and Central Management, Cincinnati : South-Western Publishing Co., 1965.
- Newman, Williams, The Process of Management, Englewood Cliffs : Prentice-Hall, 1967.
- Payne, Bruce and Swett, David, Office Operations Improvement, New York : AMA, 1967.
- Petit, Jose Antonio Hinojosa, A Work Simplification Method, Brussels, IIAS, 1953.
- Pfifner, John and Lane, S., A Manual for Administrative Analysis, University of Southern California, School of Public Administration.

- Pfifner, J., and Presthus, R., Public Administration, New York : The Ronald Press Co., 1967.
- Randall, Introduction to Work Study and Organization and Methods, London : Butterworths, 1969.
- Sharma, M., Public Administration in Theory and Practice, Allahabad : Kitab Mahal, 1980.
- Shay, Philip, How to get the best Results from Management Consultants, New York : ACME, 1975.
- Simon, Herbert, Administrative Behavior, New York : The MacMillan Co., 1957.
- Sinha, Dharni, Consultant and Consulting Styles, Delhi : Vision Books, 1979.
- Skare, H., The Purpose and Scope of Management Improvement, U.N. International Seminar, Danmark, 28 September - 6 October, 1970.
- Steere, Ralph, Office Work Simplification, Waterford : prentice-Hall Inc., 1963.
- Terry, George, Office Management and Control, Homewood : Richard Irwin Co., 1962.
- U.N. Manual on the use of Consultants in Developing Countries, New York : U.N., 1972.
- Urwick, Lyndall, The Elements of Administration, London : Pitmans and Sons LTD., 1965.
- U.S. Bureau of the Budget, Management Analysis, W.,D.,C., : Bureau of the Budget, 1959.
- U.S. Department of the Army, How and Where to use Work Measurement in the Army, Pamphlet No. 1-50, January, 1965.
- U.S. Government Organization Manual, 1969-1970.
- U.S. National Archives and Records Service, Forms Analysis, May, 1960.
- U.S. Treasury Department, Systems and Procedures, Publication No. 460 (2-63), February, 1963.

- U.S. Veterans Administration, The Flow Process Chart, Washington D.C. : February, 1960.
- U.S. Veterans Administration, Work Distribution - a Work Simplification Training Unit (H-03-4- Supplement No. 4).
- Waldo, Dwight, Ideas and Issues in Public Administration, New York : McGraw-Hill Book Co., 1953.
- Walsh, John, Guidelines for Management Consultants in Asia, Hong Kong : Asian Productivity Organization, 1973.
- Webster, WAR, Handbook of O & M analysis, London : Business Books, 1973.
- Willie, Hary, Office Management Handbook, New York : The Ronald Press, 1958.
- White, K., Understanding The Company Organization Chart, New York : AMA, 1963.
- White, Leonard, Introduction to the Study of Public Administration, New York, The MacMillan Co., 1965 and 1967.
- Whiteside Conon, Accountants Guide to Profitable Management Advisory Services, Englewoods Cliffs : N.J., 1969.

Periodicals

- Bunker, Laurence, History of O & M in the United Kingdom, O & M Bulletin, Vol. 23, No. 3, August, 1968.
- Riebold, Gilbert, The Management Consultant - A Physician for the Enterprise, African Administrative Studies, December, 1976.

Contents

Introduction

Chapter

- 1— Definition and Scope of O & M.
- 2— Historical Development of O & M.
- 3— The Management Consultant.
- 4— Management Consulting;
- 5— Report Writing.
- 6— Evaluation of Management Consultation.
- 7— Principles of Organization.
- 8— Structural Design of Organization.
- 9— Management of Organization.
- 10— Procedures.
- 11— Work Flow Charts.
- 12— Work Distribution Charts.
- 13— Office Layout.
- 14— Work Measurement.
- 15— Office Machines.
- 16— Forms Design and Control.
- 17— Administrative Manuals.
- 18— Administrative Development.
- Appendices.
- Bibliography, Arabic and English.

***ESSENTIALS
OF
ORGANIZATION AND METHODS***

***BY
MOHAMMAD SHAKER ASFOUR***

**SIXTH EDITION - 1984
ALL RIGHTS RESERVED**

DAR AL SHOROUQ

***ESSENTIALS
OF
ORGANIZATION AND
METHODS***

***BY
MOHAMMAD SHAKER ASFOUR***

DAR AL SHOROUQ